



Sociální služby města Zákupy

příspěvková organizace

Nové Zákupy 500, 471 23 Zákupy, IČ:711 674 63

DOMOVNÍ ŘÁD domova pro seniory

Název: Sociální služby města Zákupy, příspěvková organizace

Nové Zákupy 500, 471 14 Zákupy

Služba: domov pro seniory

Zřizovatel: město Zákupy, Borská 1, 471 23 Zákupy

Vnitřní směrnice: č. 18 /2025

Závaznost: všechny osoby pohybující se v domově pro seniory

(zaměstnanci, uživatelé, návštěvy a jiné)

Platnost ode dne: 01.5.2022

Aktualizace platná od: 1.8.2026

Počet stran: 12

Obsah Domovního řádu:

1. Úvodní ustanovení
2. Základní služby
3. Ubytování
4. Využívání společných prostor
5. Úschova cenných věcí
6. Stravování
7. Lékařská péče
8. Ošetrovatelská péče
9. Sociální péče
10. Ostatní služby
11. Úhrada nákladů za poskytované služby
12. Výplata důchodu hromadným seznamem
13. Pobyty mimo domov
14. Návštěvy v domově
15. Spolupráce s rodinou nebo blízkými osobami
16. Poštovní zásilky
17. Porušování pravidel soužití či spolupráce s uživateli a zaměstnanci
18. Zajištění informovanosti uživatelů služby
19. Stížnosti, podněty a pochvaly
20. Závěr

1 Úvodní ustanovení

Domácí řád upravuje základní podmínky a pravidla pro poskytování sociální služby a pravidla soužití uživatelů v pobytové sociální službě domov pro seniory Zákupy. Tento řád je závazný pro všechny uživatele.

Domácí řád je volně přístupný všem uživatelům na nástěnkách, které jsou umístěny na každém patře, je umístěn na internetových stránkách organizace a v digitální formě v ÁMOSu vision dotykový panel umístěný u hlavního vchodu do budovy. Uživatelé jsou s obsahem domovního řádu seznámeni sociální pracovníci při sepisování smlouvy.

2 Základní služby

Základní činnosti, které jsou vykonávány při poskytování sociální služby:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy - zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám nutričně vyvážené výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel, - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, - pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) aktivizační činnosti,
- e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Rozsah pomoci je individuální a odvíjí se od stávajících schopností a potřeb uživatele. Jednotlivé úkony poskytování péče jsou pro každého uživatele stanoveny při přijetí. Úkony mohou být nastavovány a pozměňovány v průběhu adaptačního procesu.

Uživatele služby podporujeme:

- v zachování rodinných vazeb, udržení vztahů mezi rodinou a přáteli uživatele
- rozhodování o způsobu a stylu svého života,
- v maximálním využívání svých schopností,
- v udržování dovedností potřebných k životu, aby vedly k co nejmenší míře závislosti na druhé osobě
- ve využívání veřejných míst a služeb v okolí domova pro seniory Zákupy.

Pokud se schopnosti uživatele v sebezpečí změní natolik, že již není sám schopen si zajistit základní potřeby, poskytujeme mu takový rozsah péče, který mu umožní v klidu a v důstojných podmínkách podpořených potřebnou péčí a pomocí dožít v prostředí domova.

Všichni zaměstnanci organizace jsou vedeni k ochraně práv uživatelů v souladu se zákony, s respektem k dodržování lidských práv, svobod a soukromí. Spolu s tím je dodržována mlčenlivost a diskretnost spolu s ochranou osobních údajů. Snažíme se o zachování a udržení nezávislosti uživatelů, s přijetím přiměřeného rizika. K uživatelům přistupujeme nestranně, nehodnotíme je a nesoudíme.

Organizace zpracovává osobní a citlivé údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Organizace shromažďuje

a zpracovává osobní údaje pouze v souladu se stanovenými účely, v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů.

3 Ubytování

Ubytování je poskytováno v 19 jednolůžkových nebo v 8 dvoulůžkových pokojích, které jsou v bezbariérové budově s výtahem. Součástí každého pokoje je vlastní bezbariérová koupelna s WC, umyvadlem a sprchovým koutem.

Ubytování zahrnuje vytápění, osvětlení, praní ložního i osobního prádla, úklid pokoje, příslušenství a společných prostor.

Standardní vybavení pokoje uživatele je: polohovací elektrické lůžko, pojízdný noční stolek, šatní skříň s uzamykatelným trezorkem, polička, jídelní stůl, židle, křesla, osvětlení, odpadkový koš, dělicí závěsy (paraván) k zajištění soukromí uživatele. Každý uživatel má u lůžka k dispozici vlastní signalizační zařízení na nouzové přivolání ošetřujícího personálu. Doplňkovým signalizačním zařízením pro uživatele je bezdrátový systém, který umožňuje kontakt se zaměstnanci i mimo pokoj.

Uživatel, který nastupuje do zařízení je seznámen s tím, kde bude ubytován. Vždy se přihlíží k aktuálně volnému místu, přání uživatele a jeho zdravotnímu stavu. Uživatel má možnost vlastnit klíč od svého pokoje, pokud tímto není narušeno soužití. Uživatelé si mohou pokoje zařídit dle svého vkusu osobními věcmi, televizory, lednicemi a drobnými spotřebiči (např. fén, holicí strojek apod.), které musí mít vždy platnou revizní zprávu o bezpečném provozu elektrospotřebiče, kterou pořizuje uživatel na vlastní náklady. Uživatelé si mohou pravidelnou revizi zajistit sami, nebo jim bude zprostředkována hospodářkou. Stejně podmínky platí u jakéhokoli nového spotřebiče, který si pořídí během pobytu v domově.

Základní podmínkou používání vlastních elektrospotřebičů je dodržování bezpečného používání, které neohrožuje na zdraví a životě zaměstnance či uživatele organizace.

Poplatky SIPO za používání televizoru příp. internetu si hradí uživatelé. K používání elektrických spotřebičů (varná konvice, malý vaříč apod.) je nutný souhlas vedení domova.

Uživatelům není dovoleno přechovávat v domově zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty, alkohol, narkotika, jako i jiné věci v nadměrném množství. Kouření je v budově domova pro seniory zakázáno. V případě, že je uživatel kuřák, musí využít venkovní prostory. Uživatel je povinen dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření.

Stěhování-uživatel může písemně požádat o přestěhování na jiný typ pokoje prostřednictvím sociální pracovnice.

Uživatel je povinen počínat si tak, aby nedošlo k úmyslné újmě na životě, zdraví a majetku uživatele, zaměstnance, ostatních osob či organizace.

Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil úmyslně, z nedbalosti nebo špatnou manipulací s majetkem organizace. Je povinen uhradit vzniklou škodu, případně uvést věc do původního stavu na vlastní náklady. Zájemcům o pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu zprostředkovává rodina.

Uživatel je povinen upozornit zaměstnance organizace na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

4 Využívání společných prostor

Uživatelé mohou využívat společné prostory:

- a) Společenskou místnost na oranžovém patře s kuchyňkou
- b) Společenskou retro místnost na žlutém patře s kuchyňkou, lednicí, rychlovarnou konvicí a obývacím pokojem
- c) Relaxační místnost na zeleném patře
- d) Tělocvičnu v suterénu
- e) Prostory zahrady, posezení pod pergolou

5 Úschova cenných věcí

Kdykoliv v průběhu poskytování služby může uživatel požádat o převzetí peněžní hotovosti a jiných cenných věcí (věcná depozita) do úschovy.

Peněžní hotovost a jiné cenné věci u uživatelů s omezenou svéprávností převezme organizace do úschovy na podnět zákonného zástupce.

Uživatel si peněžní hotovost a věcná depozita vybírá a ukládá po dohodě se sociální pracovníci.

S peněžní hotovostí a s depozity je oprávněn nakládat pouze uživatel.

Informace o stavu uložené peněžní hotovosti či o výši důchodu apod. lze poskytovat pouze uživateli. Jiným osobám jen v případě, že jsou zákonným zástupcem uživatele, případně na základě ověřené plné moci.

Výběry a vklady hotovosti u imobilních uživatelů jsou na jejich žádost prováděny sociální pracovníci a nejméně s jedním svědkem u lůžka v pokoji.

Organizace neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzala do své úschovy.

6 Stravování

Organizace zajišťuje pro své uživatele stravu, která odpovídá jejich věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Plánování jídelníčku je pod dohledem certifikovaného nutričního terapeuta.

Strava je poskytována v rozsahu 3 hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a 1 vedlejšího jídla (dopolední svačina) včetně zajištění pitného režimu. Uživatel má zajištěnou racionální stravu. V případě indikace lékařem zajišťuje organizace dietu diabetickou, šetrící, s omezením tuků.

Uživatel má možnost indikovanou dietu odmítnout, přičemž je seznámen s riziky s tím, že organizace nenese odpovědnost za jeho rozhodnutí.

Strava je připravována ve vlastním provozu a je upravována dle potřeb uživatelů (mleté maso či jinak mechanicky upravená forma stravy).

Strava je podávána na jídelnách nebo pokojích uživatelů.

Uživatel je srozuměn s tím, že v Domově důchodců odebírá stravu vždy, pokud je zde fyzicky přítomen. Částka za stravu je složena ze dvou položek, a to za potraviny a za tzv. režii, viz.

Sazebník úhrad za pobyt a stravu v Domově důchodců - aktuální úhrady.

V případě nepřítomnosti (hospitalizace či předem ohlášená návštěva rodiny), se cena za stravu snižuje o cenu surovin, která se uživateli vrací. Částka režijních nákladů je nevratná.

Časy podávání stravy:

Snídaně 8:00 – 9:00 hod.

Oběd 12:00 – 13:00 hod.

Svačina 15:00 – 15:30 hod.

Večeře 17:15 – 18:00 hod.

Druhá večeře 20:00 – 21:00 hod.

V organizaci se 1x měsíčně (10x ročně) uskutečňuje „Setkávání uživatelů“ s vedením organizace, kde mohou sdělovat své požadavky ve věci stravování hospodáře.

Uživatelé mohou své podněty a připomínky ke kvalitě stravy, složení a způsobu podávání jídla předávat ředitelce osobně, prostřednictvím zaměstnanců nebo schránek důvěry.

V případě hospitalizace odhlašují nejbližší stravu zaměstnanci, a je odhlášena po celou dobu hospitalizace.

V případě plánovaného pobytu mimo domov je uživatel povinen stravu odhlásit sám na celou dobu mimo domov. V případě neschopnosti si odhlášení stravy zajišťuje rodina. Strava se odhlašuje 2 dny před plánovaným pobytem mimo domov a nahlašuje se zdravotní sestře ve službě.

Jídelníčky jsou sestavovány hospodářkou ve spolupráci s nutričním terapeutem, jsou umístěny v jídelně, v digitální formě v Ámosu vision a na požádání jsou předávány jednotlivě uživatelům.

7 Lékařská péče

Lékařská péče je zajišťována prostřednictvím privátního zdravotnického zařízení. Uživatel má při přijetí možnost využívat služeb lékaře organizace nebo služeb svého dosavadního praktického lékaře. V případě, že si uživatel ponechá svého dosavadního lékaře, veškerou komunikaci, dopravu k němu, zajišťování návštěv, receptů, léků, inkontinenčních pomůcek apod. si zajišťuje sám nebo prostřednictvím svých blízkých.

Lékařská péče je zajištěna 1x za 7 dní návštěvou praktického lékaře nebo telefonickými konzultacemi.

Jednou za 2 měsíce je zajištěna návštěva psychiatra v organizaci.

Pokud chce uživatel změnu svého zdravotního stavu konzultovat s lékařem, oznámí tuto skutečnost sestře.

Pokud je u uživatele podezření na onemocnění infekční chorobou, je povinen vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců podrobit se příslušnému vyšetření a dodržovat hygienická opatření, případně karanténu.

Případné doplatky za léky a inkontinenční pomůcky si hradí uživatel z vlastních prostředků, a to v hotovosti nebo prostřednictvím osobních účtů vedených u organizace.

Domov seniorů má podepsané „Zvláštní smlouvy o poskytování a úhradě ošetrovatelské péče v zařízeních sociálních služeb poskytujících pobytové sociální služby“ a Přílohu č. 2 zvláštní smlouvy, kde je seznam nasmlouvaných výkonů a seznam pracovníků poskytujících péči na pracovišti. Nasmlouvané výkony máme s VZP – 111, VOZP – 201, ČPZP – 205, OZP – 207, ZPMV ČR – 211.

Léky a inkontinentní pomůcky zajišťuje organizace prostřednictvím dodavatele, který splňuje podmínku rychlé a bezproblémové spolupráce.

8 Ošetrovatelská péče

Uživatelům domova je zajištěna ošetrovatelská péče odpovídající jejich zdravotnímu stavu a je dostupná všem uživatelům. Všeobecná sestra je v organizaci přítomna denně, v čase od 7:00 – 22:00 hod.

Uživatel dodržuje léčebný režim lékaře a zdravotních sester a užívá předepsané léky. Léky uživatelům podávají zdravotní sestry. Pokud chce uživatel užívat léky mimo doporučení lékaře, je nutná konzultace s tímto lékařem. Odmítnutí léčebného režimu stvrzuje uživatel svým podpisem.

Odborná vyšetření a ošetření jsou realizována ve specializovaných ambulancích a zdravotnických zařízeních. Zajišťovat nové lékařské specialisty pro uživatele není povinností organizace. Doprovod na vyšetření není organizací garantován.

Ošetroující lékař rozhoduje podle zdravotního stavu uživatele o přidělení přepravy na odborné vyšetření. V případě, že uživateli nebude lékařem přidělena přeprava, použije jinou přepravu (veřejná doprava, rodina). Pokud si uživatel, opatrovník nebo jeho příbuzný vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo domov, zajistí si sám dopravu i doprovod.

9 Sociální péče

Sociální péče obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování
 - ubytování
 - úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- b) poskytnutí stravy nebo zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh
 - pomoc při podávání jídla a pití
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 - pomoc při použití WC

- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- f) sociálně terapeutické činnosti
 - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- g) aktivizační činnosti
 - volnočasové a zájmové aktivity
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- i) základní sociální poradenství
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

O průběhu poskytování jednotlivých služeb a úkonech pomoci jsou vedeny individuální písemné záznamy.

Uživatel služby má právo nahlížet do dokumentace.

10 Ostatní služby

- a) Uživatelé služby mají možnost využívat další služby prostřednictvím externích zdrojů. Tyto služby nepatří mezi základní služby organizace. Uživatelé je využívají dle svého uvážení a hradí je ze svých zdrojů.

Tyto služby zprostředkovávají zaměstnanci organizace na základě ústní dohody s uživatelem. Mezi tyto služby patří:

Kadeřnictví

Pedikúra

Týdenní nákupy

Prodej textilu a bot

Revize vlastních elektro spotřebičů

- b) Ostatní služby zajišťované externími subjekty nehrazené uživatelem:

Duchovní služby

Zdravotnické prostředky a léky - sjednaný dodavatel (uživatel hradí léky a pomůcky, ne službu)

11 Úhrada nákladů za poskytované služby

Uživatel je povinen platit úhradu za bydlení, stravu a poskytovanou péči.

Po úhradě nákladů za ubytování a stravu musí uživateli zůstat alespoň 15 % jeho příjmu.

V případě, že uživatel nesouhlasí se stanoveným předpisem úhrad z důvodu, že by zůstatek jeho příjmu po zaplacení plné úhrady za ubytování a stravu nedosahoval minimální výše, je povinen pro stanovení snížené úhrady doložit výši svých příjmů. Bez prokázání výše příjmů nemůže být úhrada nákladů za ubytování a stravu stanovena ve snížené výši.

Úhradu za péči hradí klient prostřednictvím přiznaného příspěvku na péči.

Úhrada nákladů za poskytované služby se platí do 24. dne kalendářního měsíce, za který náleží. Pokud dojde k nástupu do organizace nebo k ukončení pobytu v organizaci v průběhu kalendářního měsíce, platí se poměrná část úhrady (viz směrnice č. 8 Směrnice o poskytování poskytovaných službách domova pro seniory, včetně jejich úhrad).

Uživatel služby může požádat o přehled vyúčtování za sjednané poskytnuté služby i mimo roční vyúčtování. Roční vyúčtování je předáváno uživatelům na požádání nejpozději do konce ledna následujícího roku.

Uživatel má možnost platit úhradu za ubytování a stravu sjednanou ve smlouvě o poskytnutí sociální služby následujícími způsoby:

a) zasláním důchodu hromadným seznamem z České správy sociálního zabezpečení na účet organizace. Důchod vyplatí uživateli pověřený pracovník organizace. Poté uživatel uhradí částku za ubytování a stravu za aktuální kalendářní měsíc, oba tyto úkony stvrdí podpisem. V případě, že se uživatel nezvládne nebo neumí podepsat, potvrdí tyto úkony vlastnoručním podpisem dva svědci. Zůstatek z důchodu (tedy rozdíl mezi došlým příjmem a zaplacenou úhradou) může být dle přání uložen do pokladny na depozitní účet nebo vyplacen v hotovosti

b) převodem z účtu na účet

c) platbou v hotovosti do pokladny

12 Výplata důchodu hromadným seznamem

V případě zájmu uživatele služby zprostředkuje zřízení zápisu do hromadného seznamu sociální pracovnice.

Výplata důchodu dle hromadných seznamů Česká správa sociálního zabezpečení se provádí 12. den v měsíci. Případně-li 12. den na sobotu, neděli či svátek, je výplatní termín určen na nejbližší pracovní den, který následuje po těchto dnech.

Sociální pracovnice vyplácí důchody přítomným uživatelům jednotlivě, v soukromí jejich pokojů.

Převzetí důchodu potvrdí uživatel vlastnoručním podpisem na výdajovém pokladním dokladu. V případě hospitalizace uživatele je důchod uložen na depozita.

13 Pobyť uživatele mimo domov

Uživatelům je doporučeno zajistit si u služby konající sestry předepsané léky, odhlášení stravy na dobu pobytu.

Strava se odhlašuje 2 dny před plánovaným pobytem mimo domov a nahlašuje se zdravotní sestře ve službě.

14 Návštěvy v domově

Uživatelé služby mohou přijímat návštěvy denně, v době 9:00 - 19:00 hod., za podmínky dodržování klidu a pořádku. Ve výjimečném případě může být jiný čas dohodnut se zdravotní sestrou ve službě.

Návštěva je povinná se ohlásit zaměstnancům přítomným ve službě, zdravotní sestře nebo pracovníkům v přímé péči.

Návštěvy mohou být přijímány ve společenských prostorách, na jednolůžkových pokojích a v případě dvoulůžkových pokojů vždy se souhlasem spolubydlícího uživatele a s ohledem na jeho potřeby. V případě početnějších návštěv u uživatelů (3 a více) je nutné využít společenské prostory k tomu určené, viz bod 4. Návštěva je povinná dbát pokynů zaměstnanců organizace a ustanovení tohoto řádu. Při porušení pravidel uvedených v Domácím řádu návštěvníkem bude návštěvník ústně upozorněn pracovníkem Domova a požádán o sjednání nápravy. Pokud k nápravě chování návštěvníka nedojde a je opětovně porušován Domácí řád, může být návštěvník vykázán z objektu Domova.

Návštěvníkům není dovoleno se zdržovat na pokoji bez přítomnosti uživatele.

Návštěva je povinná dodržovat klid a plynulost poskytované péče, nenarušovat svým chováním klid ostatních obyvatel. Návštěvy nesmí narušit klid, soužití a pořádek v Domově a narušovat svým chováním režim uživatelů.

Zaměstnanec Domova je oprávněn vykázat návštěvníka z areálu Domova pokud:

- a) Návštěvník je v takovém zdravotním stavu, že od něj hrozí nákaza infekčním nebo jiným onemocněním.
- b) Návštěvník je zjevně opilý nebo pod vlivem jiné omamné či návykové látky, nebo se chová hlučně, vulgárně, agresivně nebo společensky nevhodně.
- c) Návštěvník porušuje některou ze svých povinností, která je mu stanovena Domácím řádem, přičemž ani na předchozí upozornění pracovníka Domova nereaguje žádoucí změnou svého chování.
- d) Návštěvník setrvává na návštěvě i v době nočního klidu.
- e) Návštěvník nepřípustně zasahuje do soukromí spolubydlícího klienta.
- f) Navštívený klient projeví vůli návštěvu ukončit

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitelka organizace dočasně omezit návštěvy.

Uživatelé se mohou navzájem navštěvovat na pokojích, pokud tím není narušováno právo na soukromí.

Návštěvy zvířat na pokojích jsou povoleny pouze po předchozí domluvě se zaměstnanci a majitel zvířete zaručuje bezpečnost pro ostatní přítomné osoby.

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 - 6:00 hod.

15 Spolupráce s rodinou nebo blízkými osobami

Zaměstnanci organizace podporují rodiny a blízké osoby ke spolupráci při zajištění péče o uživatele, a to zejména v oblastech:

získávání informací pro optimální nastavení plánu poskytované péče

nákupů a pochůzek

doprovodů k lékařům

zajištění procházek či pobytu na čerstvém vzduchu

podávání stravy či v jiných oblastech péče, pokud se to takto bude dohodnuto v plánu péče

16 Poštovní zásilky

Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány každý pracovní den. Zásilky uživatelům předává sociální pracovnice nebo pracovník v přímé péči.

Balíky, doporučené dopisy i peněžní poukázky přebírá pracovnice podatelny na základě zmocnění České pošty a předává je sociální pracovníci, která zajistí předání jednotlivým uživatelům.

Organizace zabezpečuje uživatelům odesílání poštovních zásilek, doporučených dopisů i poukázek.

17 Porušování pravidel soužití či spolupráce s uživateli a zaměstnanci

Zaměstnanci a uživatelé dodržují běžná pravidla společenského chování a soužití.

Vzájemně si vykaží, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

Za porušení pravidel běžného soužití je považováno: obtěžování kouřem z cigaret, vulgárními výrazy, osobním či jiným zápachem, nepřiměřeným obtěžováním, hlukem a nedodržováním běžných hygienických pravidel, nedodržováním pořádku v budově a v areálu domova, nepřiměřeným užíváním alkoholu a omamných látek, v jejichž důsledku uživatel svým chováním narušuje běžná společenská pravidla, slovní napadání uživatelů a zaměstnanců, nešetrné zacházení s energiemi.

Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno: fyzické napadení a sexuální obtěžování zaměstnanců a ostatních uživatelů organizace, krádež majetku ostatních uživatelů a zaměstnanců, vyhrožování, úmyslné poškození majetku organizace, omezování práv ostatních uživatelů.

18 Zajištění informovanosti uživatelů služby

Uživatelům jsou poskytovány informace o změnách v chodu organizace, o událostech a akcích prostřednictvím osobního setkání se sociální pracovnící nebo na společném setkání vedení spolu s uživateli ve společenské místnosti na oranžovém patře.

Sociální pracovníce projednávají s uživateli změny v uzavřených smlouvách, změny v individuálních plánech či plánech péče.

Informace o zdravotním stavu podává lékař nebo vrchní sestra (případně její zástup).

Mimořádné události a změny oznamuje ředitelka osobně na setkání s uživateli.

Informace o provozních záležitostech, domácím řádu a jídelníčku jsou zveřejněny na nástěnkách v domově pro seniory, v jídelnách, v dotykovém panelu Ámos ve vestibulu domova.

Dotazy, připomínky a podněty lze směřovat na jakéhokoliv pracovníka, který má povinnost tuto informaci předat svému nadřízenému, který zajistí adekvátní odpověď na dotaz.

19 Stížnosti, podněty a pochvaly

Uživatelé mají právo vyjádřit svůj nesouhlas, stížnost nebo pochvalu na poskytovanou službu. K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby je oprávněn kdokoliv. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně, a to i prostřednictvím schránky důvěry. Stížnosti přijímá každý zaměstnanec organizace.

20 Závěrečné ustanovení

Domovní řád je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance i návštěvy.

Aktualizace Domovního řádu je platná od 1.8.2026

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.5.2022.

V Zákupcích 1.8.2026

Bc. Romana Kučerová

ředitelka

