

DOMÁCÍ ŘÁD

Domov důchodců Mlázovice je poskytovatelem sociální služby domov pro seniory dle § 49 zákona o sociálních službách číslo 108/2006 Sb. V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.



Tento domácí řád upravuje rozsah a podmínky poskytovaných činností, časový režim dne, práva a povinnosti uživatele služby a poskytovatele služby.

1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI POSKYTOVANÉ V DOMOVĚ DŮCHODCŮ MLÁZOVICE

a) poskytnutí ubytování

- ubytování
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

b) poskytnutí stravy

- 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, změna 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 sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob

g) aktivizační činnosti

- volnočasové a zájmové aktivity
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným prostředím
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- O poskytnutí sociální služby je s uživatelem uzavřena písemná smlouva.
- Za poskytnutí sociální služby platí uživatel úhradu.
- S uživatelem je plánován průběh služby.

2 SPECIFIKACE ČINNOSTÍ POSKYTOVANÉ V DOMOVĚ DŮCHODCŮ MLÁZOVICE

2.1 UBYTOVÁNÍ

DD Mlázovice má ubytovací kapacitu 45 lůžek. Ta jsou rozdělena ve dvou budovách:

- budova „Lázně“, označeno písmenem „L“, která má kapacitu 9 lůžek, pět pokojů je jednolůžkových a dva pokoje jsou dvoulůžkové,
- budova „Okál“, označeno písmenem „O“, která má kapacitu 36 lůžek, čtyři pokoje jsou jednolůžkové a šestnáct pokojů je dvoulůžkových.

Způsob ubytování umožňuje volný pohyb uživatelů v objektu i mimo něj.

V budovách platí zákaz kouření.

Pokoje jsou vybaveny lůžkem a lůžkovinami, šatní skříní, nočním stolem, stolem, židlí.

Pokoje **nejsou** uzamykatelné.

V rámci ubytování garantujeme:

- úklid ploch a povrchů jednou denně v souladu s provozním řádem
- převlékání lůžka dle potřeby, minimálně však 1x za tři týdny
- praní a žehlení osobního prádla a oděvů ve dnech pondělí – pátek, osobní odběr nebo roznášku čistého prádla min. 3x v týdnu, drobné opravy prádla a oděvů (oprava švu, přišití knoflíku, výměna gumy)

Uživatel **nastupuje** do domova v předem dohodnutý den a čas.

Uživatel je v den nástupu ubytován na předem dohodnutý pokoj a je mu ukázán nábytek pro uložení osobních věcí.

Uživatel má právo mít v pokoji své osobní věci v takovém objemu, který lze uložit do určeného nábytku, a aby výkonem svých vlastnických práv neobtěžoval jiné osoby v zařízení ubytované.

Změna pokoje je během pobytu možná, avšak po vzájemném projednání s ošetřujícím personálem, vrchní sestrou, sociální pracovníci a uživateli, kterých se přestěhování týká. Výjimku tvoří situace, kdy je třeba uživatele přestěhovat z provozních důvodů, jako jsou např. karanténa, havárie rozvodů elektro, voda, topení, rekonstrukce pokojů, opravy, malování, změna kapacity ubytovacích prostor, či v jiných odůvodněných případech.

Manželé nebo druh s družkou mohou být ubytováni společně.

Je vhodné vybavit a vyzdobit si pokoj vlastními drobnými předměty, bytovými doplňky (obrázky, fotografie, hodiny, lampička, radiopřijímač), ale vždy s ohledem na prostorové možnosti pokoje a s ohledem na životní prostor spolubydlícího. Svévolné zásahy do omítek nebo nábytku na pokoji (vrtání, zatloukání apod.) **není přípustné**, vždy je nutné předem vyjednat a řešit s údržbářem. Elektrické vybavení musí být bezpečné! Revize vlastních elektrických spotřebičů si hradí uživatel sám. Pořízení vlastní televize je možné se souhlasem spolubydlícího uživatele. Poplatky za radiový a televizní přijímač si hradí uživatel. Pokoje nejsou vybavené anténním rozvodem.

Požívat si na pokoj další vlastní elektrospotřebiče, např. žehličku, varnou konve, elektrická kamínka, ledničku nelze.

Uživatel má právo volně se pohybovat a užívat kromě svého pokoje společné a veřejné prostory v zařízení, dvůr, zahradu. Volný vstup je z bezpečnostních nebo hygienických důvodů **omezen nebo zakázán na pracoviště**: kuchyně, výdejní kuchyňky, denní místnosti personálu, do kotelny, na čističku odpadních vod, do prostor vlastní prádelny a žehlírny.

Areál domova důchodců se **odemyká v 5.30 hodin a zamyká ve 21.30 hodin**. Odchází-li nebo přichází-li uživatel v době, kdy jsou objekty domova důchodců uzamčené, dohodne si otevření s personálem.

2.2 ÚKLID

Úklid je zajištěn vlastními pracovníky organizace, probíhá denně, zpravidla dopoledne, vždy na vlhko a s dezinfekcí a podle pravidel schváleného provozního řádu. Denně se likvidují odpadky z odpadkových košů. Uživatelé by sami měli dbát na čistotu a udržovat v rámci svých možností pořádek.

Uživatel musí umožnit personálu pravidelný denní úklid podlahových ploch a povrchů.

Úklid úložných prostor nočních stolků, skříní probíhá po domluvě s ošetřujícím personálem – klíčovým pracovníkem.

Jednou za tři týdny probíhá pravidelný úklid spojený s výměnou lůžkovin, mytím a dezinfekcí lůžka.

V případě potřeby je proveden pohotovostní úklid pokoje a převlečení lůžka.

2.3 PRANÍ PRÁDLA

Domov důchodců má vlastní prádelnu. Sběr použitého prádla s pomocí personálu probíhá pravidelně 2x denně, ráno a večer, dále pravidelně při koupání a jinak dle potřeby.

Čisté prádlo si uživatelé odebírají v pracovní dny v místě výdeje čistého prádla, nebo je jim ve stanovené dny roznášeno na pokoje.

Prádlo se pere v automatických pračkách a suší v elektrické sušičce prádla. Prádlo znečištěné biologickým materiálem se dezinfikuje. Proto je nutné, aby uživatelé měli své prádlo vhodné pro praní a sušení v automatických strojích, vhodné pro žehlení a mandlování, stálobarevné, a především dobře označené osobním číslem.

Součástí praní a žehlení je drobná oprava oděvů, tzn. například zašití švu, přišití knoflíku, navlečení gumy.

Prádlo, které si uživatel bude nechávat prát v prádelně, musí mít označené přiděleným číslem. Tímto číslem je nutné opatřit každou nově pořízenou věc.

Úpravu oděvů (zkracování, přešívání, výměna zipu apod.), čištění šatstva v čistírně a opravu obuvi neprovádíme a nezajišťujeme.

Pro praní a sušení prádla na pokoji nejsou vhodné podmínky

2.4 DOSÍLÁNÍ KORESPONDENCE, DŮCHODU)

2.4.1 POŠTOVNÍ ZÁSILKY (DOPISY, BALÍČKY)

V souvislosti se změnou místa pobytu je vhodné, aby si uživatel zařídil dosílku své korespondence na adresu Domova důchodců Mlázovice (Nádražní 62, Mlázovice 507 58)

Poštovní zásilky pro uživatele přebírá na místní poště pověřený pracovník domova důchodců a jednotlivým adresátům je roznáší.

2.4.2 DŮCHOD

- a) pobírá-li důchod **na poště** je nutné si zařídit dosílku důchodu na poštu v Mlázovicích
- b) pobírá-li důchod **na vlastní účet**, je vhodné si zařídit změnu adresy po zasílání korespondence z banky (např. výpis z účtu) a ČSSZ (např. důchodový výměr)
- c) uživatel má možnost po přijetí požádat o **zasílání důchodu z České správy sociálního zabezpečení na účet Domova důchodců Mlázovice**, který je vyplácen tzv. hromadným seznamem, při této variantě se vždy změni splatnost důchodu na 15. den v měsíci. Případně-li tento den na sobotu, neděli, nebo svátek, vyplácí se důchod následující pracovní den. Výplatu provádí sociální pracovníci ve spolupráci s účetní DD. Při volbě dosílání důchodu hromadným seznamem zprostředkuje tuto změnu sociální pracovnice bezprostředně po nástupu.

2.5 ULOŽENÍ OSOBNÍCH VĚCÍ

Prádlo a věci denní potřeby má uživatel uložené ve stolku, skříni, poličce apod. a to v takovém množství, které se vejde do určených úložných prostor.

Cenné věci (vkladní knížky, peněžní hotovost, šperky apod.) Je na rozhodnutí a zvážení každého uživatele, jaké věci si bude ponechávat u sebe na pokoji. Za cenné věci a finanční hotovost, ponechané na pokoji na základě vlastního rozhodnutí uživatele, poskytovatel neodpovídá.

Domov důchodců odpovídá jen za takové věci, které převzal od uživatele do úschovy. Do úschovy lze přijmout finanční hotovost a dočasně drobné cenné věci, které lze uschovat v trezoru (např. řetízek, prstýnek).

Uložení je poskytováno zdarma a finanční obnos **není úročen**.

Evidenci, příjem a výdej hotovosti a cenností zajišťuje sociální pracovník DD v pracovní dny, **zpravidla v době 8:00 – 14:00 hod.**

2.6 STRAVOVÁNÍ

Stravování se poskytuje celodenní, v jednom druhu, v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů. V množství odpovídající finanční hodnotě stravovací jednotky.

Celodenním stravováním se rozumí snídane, oběd a večeře.

Na základě doporučení lékaře a se souhlasem uživatele lze poskytovat stravu dietní diabetickou.

Strava je podávána 3 x denně

Časy podávání jídla:

snídane	08.15 - 9.15 hodin
oběd	11.15 - 12.45 hodin
večeře	17.00 - 18.15 hodin

Uživatel si může dohodnout vydání stravy v jiném čase, pokud nebude v době obvyklého výdeje v domově přítomen.

Jídla jsou připravována podle jídelního lístku, který je sestaven dopředu na jeden týden a vyvěšen na nástěnkách.

Jídla jsou podávána na jídelnách. Imobilním a nemocným uživatelům jsou roznášena na pokoje.

Nápoje (čaj slazený a hořký) jsou k dispozici celodenně v jídelnách.

K uchování vlastních potravin uživatelů je k dispozici na každém patře společná lednička.

2.7 POSKYTOVÁNÍ PÉČE

Personál v přímé péči poskytuje podporu nebo pomoc při:

- zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutických činností
- aktivizačních činností
- uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Rozsah podpory a pomoci vychází z individuálních potřeb uživatele, jeho cílů, schopností a vůle, v porovnání s možnostmi organizace. Každý uživatel má sestaven svůj individuální plán průběhu služby.

2.8 ZDRAVOTNÍ PÉČE

Zdravotní péči poskytuje kvalifikovaný zdravotnický personál na základě indikace lékaře v tomto rozsahu:

- podávání léků dle předpisu lékaře
- aplikace injekcí
- ošetření a převazy ran a kožních defektů
- prevence a péče o proleženiny
- péče o vyprazdňování – močový katetr
- příprava k vyšetření ve zdravotnickém zařízení
- odběry biologického materiálu
- předlékařskou první pomoc a následné zajištění lékařské pomoci
- aplikace hygienicko-epidemiologických opatření

Zdravotní péči zajišťuje v DD Mlázovice MUDr. Hrádek, s.r.o., praktický lékař.

Zdravotní péči jiného praktického lékaře nezajišťujeme.

Zařízení zajišťuje donášku léků dle receptů i volně prodejných, 1x týdně, pokud si je uživatel neobstarává sám nebo s pomocí rodiny. Doplatky za předepsané léky, či volně prodejné si hradí uživatel. Jsou vybírány jednou za měsíc, při výplatě důchodů.

Doprovod na vyšetření do zdravotnického zařízení, pokud je nutný, zajistí personál zařízení, ale velmi uvítáme i spolupráci rodiny.

2.9 PODMÍNKY PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pokoje nebo ubytovací buňky jsou vybaveny umyvadlem s tekoucí studenou a teplou vodou, hygienické buňky na budově Okál také WC a sprchou, obojí je společné pro dva přiléhající pokoje. Toto vybavení je uživatelům plně k dispozici. V případě potřeby je poskytnuto klozetové křeslo na pokoj uživatele.

Hygienické pomůcky a potřeby mají uživatelé vlastní.

Každý by měl dodržovat osobní hygienu pravidelně a zároveň po sobě dodržovat čistotu a pořádek.

V domově jsou dvě koupelny, vybavené vanami, sprchou a mobilním zvedacím zařízením. Vzhledem ke kapacitě zařízení, počtu koupelen a počtu personálu ve službě je s uživateli vyjednáán den a čas koupání.

Pomoc personálu při osobní hygieně se odvíjí podle individuálních potřeb uživatele.

2.10 AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI, ÚŘEDNÍ ZÁLEŽITOSTI, DROBNÉ NÁKUPY

Uživatelé DD Mlázovice tráví svůj volný čas podle své vůle. Mohou se účastnit programů organizovaných v zařízení dle zveřejňované nabídky. Sociální pracovníce poskytne podle potřeb radu nebo pomoc při vyřizování soukromých a úředních záležitostí, korespondence.

Drobné nákupy v obci zajišťuje pověřený pracovník organizace ve stanovený den v týdnu, nezvládne-li si je uživatel obstarat sám, případně s doprovodem pracovníka.

2.11 DOPROVOD NEBO DOPRAVA ZA DOSTUPNÝMI SLUŽBAMI V OBCI A MIMO OBEC

Doprovod mimo zařízení v rámci obce je nutné vyjednat individuálně, organizace uvítá a potřebuje spolupráci rodiny.

Doprovod a dopravu na úřady, mimo obec Mlázovice a na soukromé účely, organizace nezajišťuje.

Doprovod k vyšetření do zdravotnického zařízení, které zprostředkujeme, zajistíme vlastním personálem, ale vždy uvítáme a upřednostníme spolupráci rodiny.

3 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB

Pedikérské a kadeřnické služby zajišťují v DD Mlázovice cizí subjekty. Tyto služby objednává poskytovatel dle poptávky uživatelů. Datum konání pedikúry nebo kadeřnických služeb je v předstihu zveřejňován na nástěnkách. Cenu za tyto služby si hradí uživatel sám, dle ceníku dodavatele služby.

Duchovní podpora: do zařízení dochází římskokatolický kněz. Datum bohoslužby je v předstihu zveřejňován na nástěnkách.

4 DENNÍ REŽIM

Areál domova důchodců se odemýká v **5.30 hodin** a zamyká ve **21.30 hodin**

Den a denní činnosti začínají přibližně v **7.00 hodin**, úklidy od **6.30 hodin**.

Každý si volí svůj denní režim individuálně, ale tak, aby se dostavil v určených nebo dohodnutých časech na jídlo, ke koupání, k vyšetření.

Uživatelé tráví svůj volný čas podle svých zájmů, mohou sledovat televizi na společenských místnostech nebo jídelně, účastnit se akcí pořádaných přímo v domově,

věnovat se samostatně svým zálibám nebo se účastnit organizovaných programů aktivizační pracovnící, odcházet na vycházky, za kulturou, na nákupy apod. mimo zařízení.

Časový harmonogram dne:

7.00 - 8.15	pomoc při ranní hygieně
8.15 - 9.15	výdej snídaně
9.15 - 11.15	dopolední činnosti, např. dohodnutá koupel, výměna lůžkovin, úklid, aktivity
11.15 - 12.45	výdej oběda
13.15 - 14.15	pomoc při odpolední hygieně, vaření kávy, odpočinek
14.00 - 17.00	odpolední činnosti (úklid prádla, aktivizace, rozhovory)
17.00 - 18.15	výdej večeře
19.00 - 22.00	pomoc při večerní hygieně, ukládání ke spánku

Noční klid:

Doba nočního klidu je od 22 00 hodin do 6 00 hodin.

5 ÚHRADA ZA POBYT

Úhrada za pobyt se skládá z platby za ubytování, platby za stravu a platby za poskytovanou péči, řídí se platným Ceníkem úhrad, který je v aktuálním znění je k dispozici na informační nástěnce umístěné na spojovací chodbě zvané „Spojler“ budovy Okál. Dále je zveřejněn na webových stránkách městysu Mlázovice v záložce Domov důchodců – úhrady za pobyt - <https://www.mlazovice.cz/domov-duchodcu-zakladni-informace/uhrady-za-pobyt/>. S ceníkem úhrad je seznámen zájemce o službu před přijetím vždy ústně i písemně.

Úhrada za celý měsíc vychází ze skutečného počtu kalendářních dnů v daném měsíci (tj. 28, 29, 30, 31 dní), které se vynásobí součtem denní sazby za ubytování a stravu. V měsíci, ve kterém uživatel nastupuje, platí úhradu za dny ode dne nástupu do konce měsíce. (např. nástup 12.3 – platí úhradu za 20 dní – od 12. 3. do 31.3.)

Úhrada je splatná do konce měsíce, na který náleží. (například platba za měsíc březen musí být uhrazena do 31.3.)

Způsob platby úhrady je s každým uživatelem dojednáán ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Uživatel může žádat o sníženou úhradu za ubytování a stravu, pokud doloží výši svých veškerých příjmů, a ty nedostačují k zaplacení úhrady dle platného Ceníku úhrad. Snížená úhrada je vypočítána tak, aby uživateli zůstalo po zaplacení úhrady minimálně 15 % z jeho příjmu.

Uživatel má povinnost bezodkladně oznámit změny ve výši měsíčního příjmu, pokud ovlivňují výši výpočtu úhrady za ubytování a stravu.

Úhrada za poskytovanou péči je vždy hrazena ve výši přiznaného příspěvku na péči. Výši přiznaného příspěvku na péči je nutné vždy doložit Rozhodnutím z Úřadu práce ČR. Uživatel zaplatí příspěvek na péči i zpětně, je-li mu tak přiznán, navýšen a poukázán, pokud už v zařízení pobýval.

6 POBYT MIMO DOMOV DŮCHODCŮ

Uživatelé mají právo pobývat mimo zařízení.

V případech, kdy nepřítomnost uživatele je v době výdeje jídla nebo trvá celý den a více dní, je nutné oznámit nepřítomnost vrchní sestře nebo službu konajícímu personálu.

Za pobyt mimo zařízení se ze zaplacené úhrady vrací:

Za stravu: pouze hodnotu potravin za jednotlivá jídla, kterou uživatel skutečně zaplatil. Nárok na vrácení vzniká, pokud je odběr stravy včas ohlášen. Za včasné ohlášení se považuje oznámení do 11 hodin předchozího dne. Pokud se jedná o víkend či svátek, ohlášení je nutné oznámit poslední pracovní den před těmito dny.

Za poskytovanou péči: se vrací jen za pobyt doma, u rodiny, známých apod., v poměrné výši dle počtu celých kalendářních dnů pobytu mimo zařízení, v den odchodu a příchodu se příspěvek na péči nevrací. Za pobyt v nemocnici se příspěvek na péči nevrací.

7 NÁVŠTĚVY

Uživatel má právo přijímat návštěvy způsobem, který neporušuje práva ostatních uživatelů služby a nenarušuje běžný provoz organizace.

Uživatel může přijímat návštěvy ve svém pokoji, nebo ve společenských místnostech či v dalších veřejných prostorách domova.

Návštěvní doba není vymezená. Jako vhodnou návštěvní dobu vnímáme zpravidla od 9.00 do 20.00 hodin.

Návštěva by se měla chovat tak, aby:

- 1) svým jednáním neohrožovala zdraví a bezpečnost jiných osob a nezpůsobovala škody na majetku.
- 2) Respektovala soukromí a práva ostatních uživatelů služby.
- 3) Dodržovala obecně závazná pravidla slušného chování a dobrých mravů a to zejména:
 - nerušit nebo jinak omezovat ostatní osoby
 - nevstupovat na pokoje uživatelů služby bez jejich přítomnosti
 - nevstupovat bez souhlasu personálu DD Mlázovice do provozních místností (kuchyně, výdejní kuchyňky, denní místnosti personálu, kotelna, na čističku odpadních vod, do prostor vlastní prádelny a žehlírny)
 - neobtěžovat okolí nadměrným hlukem a zápachem
 - dodržovat čistotu a pořádek
 - neprovádět svévolně jakékoliv zásahy do zařízení a vybavení domova, nebo jej ničit či odnášet
- 4) V případě, že vstupuje do zařízení se zvířaty, byla tato zvířata čistá, zdravá, nebyla nebezpečná. Za bezproblémový průběh návštěvy se zvířetem zodpovídá v plném rozsahu majitel zvířete.
- 5) Návštěva oznámí svoji přítomnost v domově službu konajícímu personálu.

Omezení návštěv:

- návštěvy mohou být dočasně omezeny nebo zakázány z důvodu epidemiologických, hygienických a vážných technických, bezpečnostních, nouzových či havarijních stavů
- službu konající personál má právo návštěvu omezit v případech, kdy je potřeba poskytnout uživateli neodkladné úkony péče (zdravotní úkon, hygiena, ...)
- ředitelka, sociální pracovnice, vrchní sestra nebo službu konající sestra jsou oprávněny odepřít návštěvu nebo ji vykázat v případě, že osoba je viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, či porušuje obecně závazná pravidla slušného chování a občanského soužití, případně když osoba vzbuzuje nedůvěru a není schopna sdělit, koho jde navštívit. Pokud po předchozím upozornění na nevhodné chování osoba neuposlechne, je pověřený personál oprávněn požádat o zásah policie ČR.

8 STÍŽNOSTI

Uživatel má právo si stěžovat na způsob nebo kvalitu poskytované služby. Stížnost může podat uživatel naší služby nebo v jeho prospěch kdokoliv.

Stížnosti přijímá sociální pracovnice. Stížnost je také možné vhodit na chodbě do schránky na stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dnů, stížnost je vyřizována písemně.

Další podrobnosti upravují „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností“. Celé pravidlo je zveřejněno na nástěnce ve spojovací chodbě DD.

9 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Bezpečnost a kvalita poskytované sociální služby může být ohrožena vznikem nouzové, havarijní, epidemiologické nebo jiné nenadálé situace.

Nouzové a havarijní situace zpravidla souvisí s technickým stavem a provozem budov nebo v souvislosti s poskytovanou sociální službou. Mohou způsobit škodu na majetku, ohrozit zdraví osob a vyžadují rychlé řešení či ukončení.

Uživatel:

- upozoruje-li nějakou mimořádnou, nouzovou nebo havarijní situaci, oznámí ji sloužícímu personálu přímé péče
- uživatel dále postupuje podle pokynů pracovníků organizace

Mimořádné, nenadálé a kritické situace, které by mohly v zařízení nastat:

- požár
- výpadek elektrického proudu
- výpadek topení a dodávky teplé vody
- výpadek dodávky vody
- havárie na rozvodu vody, topení
- porucha výtahu – vyproštění uživatele uvnitř

- úraz zaměstnance, uživatele
- zaseknutí zámku ve dveřích a uživatel uvnitř
- vypadlé, vysklené okno
- pohřešovaný uživatel
- agresivní uživatel, agresivní návštěva (ubližení, ohrožování, obtěžování agresivním chováním)
- havárie služebního auta

Podrobnosti o postupech řešení vyjmenovaných situací upravuje pravidlo „Nouzové a havarijní situace“.

Mimořádná situace může nastat i z důvodu závažné epidemiologické situace, buď místně, regionálně, celostátně nebo může být i rozsahu pandemie. V takovém případě se vše podřizuje nařízením hygienické stanice, nebo mimořádným opatřením příslušných ministerstev či vlády.

10 UKONČENÍ POBYTU – UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Je-li smlouva o poskytnutí služby uzavřená na dobu určitou, končí pobyt dnem, ke kterému se vztahuje konec platnosti smlouvy.

10.1 UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY VÝPOVĚDÍ SMLOUVY:

a) Výpověď ze strany uživatele:

- uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu
- výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí 30 kalendářních dnů
- lhůta počíná běžet následující den po prokazatelném předání písemné výpovědi poskytovateli
- poslední den lhůty končí platnost smlouvy a uživatel opouští zařízení

b) Výpověď ze strany zařízení – poskytovatele služby:

Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

1. uživatel neplatí sjednanou úhradu za pobyt - pokud uživatel ve lhůtě do 30. dnů po splatnosti úhrady dlužnou částku nezaplatí, poskytovatel přistoupí k písemné výpovědi

2. jestliže uživatel po opětovném písemném upozornění hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel Domova důchodců Mlázovice

• Za hrubé porušení považujeme:

- porušení zákazu kouření v budovách a na horní terase v patře spojovací chodby „Spojler“
- úmyslné ohrožování a obtěžování agresivním chováním uživatelů nebo personálu a ničení majetku
- narušování kolektivního soužití vlivem návykových látek, alkoholu

- Uživatel je nejdříve na hrubé porušení povinností upozorněn ústně a poučen o pravidlech, které se zavázal dodržovat. Poté následuje upozornění a poučení písemné. Pokud je uživatel takto **3x písemně upozorněn** v období dvanácti měsíců po sobě jdoucích, přistoupí poskytovatel k písemné výpovědi.

3. Jestliže uživatel opakovaně pobývá mimo zařízení v soukromí a tyto pobyty přesahují dobu 2/3 kalendářního roku, z čehož plyne, že nepotřebuje pravidelnou pomoc poskytovatele.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí dva měsíce, lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď uživateli doručena.

Písemné upozornění je oprávněna podat sociální pracovnice.

Výpověď uživateli je oprávněna podat ředitelka organizace.

10.2 UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY DOHODOU:

Smlouvu lze ukončit také dohodou za podmínky vzájemné shody mezi uživatelem a poskytovatelem.

11 PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva:

1. Uživatel má právo na rovné a nediskriminující zacházení a respektování důstojnosti při poskytování sociálních služeb v Domově důchodců Mlázovice.
2. Uživatel má právo na přiměřené riziko
3. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů, a právo nahlížet do písemných materiálů, které se o něm vedou.
4. Uživatel má právo mít naplánovanou službu.
5. Uživatel má právo mít v zařízení své osobní věci v množství umožňující jejich uložení v úložných prostorách pokoje, a dále v takovém objemu, aby výkonem svých vlastnických práv neobtěžoval jiné osoby v zařízení ubytované.
6. Uživatel má právo podat stížnost na službu nebo způsob poskytování služby podle „Pravidel pro podávání a vyřizování stížností“.
7. Uživatel má právo obrátit se na poskytovatele se žádostí o zprostředkování specializované služby, která není součástí nabídky poskytovatele. Náklady spojené se zprostředkováním takové služby a s poskytnutím služby jako takové, nese, není-li nárok na jejich úhradu z veřejnoprávních zdrojů, ze svého uživatel.
8. Uživatel má právo volně se pohybovat a užívat kromě svého pokoje společné a veřejné prostory zařízení, dvora a zahrady.
9. Uživatel má právo přijímat návštěvy podle své volby ve vhodnou denní dobu.
10. Uživatel má právo pobývat mimo zařízení a má právo na vrácení části úhrady za pobyt mimo zařízení v souladu s „Pravidla pro výpočet úhrady za pobyt, její výběr, vyúčtování, vrácení její poměrné části při pobytu mimo zařízení“.

11. Uživatel má právo na náhradu škody na osobních věcech, která mu vznikla úmyslným jednáním proti dobrým mravům ze strany poskytovatele
12. Uživatel má právo ukončit pobyt v zařízení bez udání důvodu.

Povinnosti:

1. Uživatel má povinnost platit úhradu za pobyt ve stanovené lhůtě.
2. Uživatel má povinnost oznámit bezodkladně změny ve výši měsíčního příjmu, pokud jeho výše ovlivňuje výpočet úhrady za pobyt a změnu výše příspěvku na péči.
3. Uživatel se zavazuje dodržovat vnitřní režim zařízení stanovený v " Domácím řádu", zejména respektovat zákaz kouření uvnitř budov, neobtěžovat okolí nadměrným hlukem, zápachem, šetrně užívat zařízení a vybavení v majetku nebo správě poskytovatele.
4. Uživatel umožní denní úklid pokojů a po dohodě s obslužným personálem úklid úložných prostor na pokoji.
5. Uživatel se zavazuje uhradit škodu na zařízení a věcech poskytovatele, kterou způsobil úmyslným jednáním proti dobrým mravům.
6. Uživatel se zavazuje dodržovat pravidla občanského soužití ve vztahu k ostatním ubytovaným osobám v zařízení a k personálu, vyvarovat se takového chování, které by mohlo ohrozit zdraví a bezpečnost osob.

12 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva:

1. Poskytovatel je oprávněn měnit Domácí řád a ostatní interní předpisy pro chod zařízení. Takové změny nesmí mít za následek snížení kvality poskytovaných služeb s výjimkou nouzových a havarijních situací.
2. Poskytovatel je oprávněn v rozsahu nezbytném zpracovávat osobní údaje uživatele a zároveň povinen s údaji nakládat bezpečně.
3. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat uživateli náhradu škody způsobenou úmyslným jednáním proti dobrým mravům na majetku poskytovatele nebo na majetku svěřeného poskytovateli do správy či výpůjčky.
4. Poskytovatel má právo omezit přechodně návštěvy osob do zařízení z důvodů závažné epidemiologické situace.

Povinnosti:

1. Poskytovatel je povinen jednat vůči uživateli při plnění smlouvy čestně, poctivě, dodržovat právní, etické a společenské normy, nedopouštět se jakéhokoliv jednání, jež by svými důsledky znamenalo diskriminaci uživatele.
2. Poskytovatel má povinnost písemně plánovat a hodnotit s uživatelem průběh služby.
3. Poskytovatel je povinen umožnit uživateli na požádání nahlédnutí do dokumentace o něm v zařízení vedené nebo osobě určené uživatelem k nahlížení do této dokumentace.
4. Poskytovatel je povinen vyřizovat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby podané uživatelem nebo v jeho prospěch kýmkoliv dle „Pravidel pro podávání a vyřizování stížností“ ve lhůtě do 28 dnů.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domácí řád a pravidla, na která se v tomto domácím řádu odkazujeme, jsou veřejně přístupné na spojovací chodbě budovy Okál a dále u sociální pracovnice, vrchní sestry a ředitelky organizace.

Tento domácí řád nahrazuje v plném rozsahu domácí řád platný od 1. 1.2023.

Zpracoval: Lyczkowská, Hladíková, Vysučková

Schválil: Lyczkowská Eva, ředitelka DD

.....

Platnost od: 1. 5. 2026

Určeno pro: pracovníky organizace

uživatelé služby

zájemce o službu