



Domov se zvláštním režimem U Moravy  
Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž

# Domácí řád Domov se zvláštním režimem U Moravy

Kontakty:

**Vedoucí služby DZR:**

**Mgr. Vladimíra Horácková**

tel:573 503 958,774 771 054,

horackova@sskm.cz

**Vedoucí obslužné péče:**

**Bc. Vendula Otrubová**

tel:573 503 950,774 771 053,

otrubova@sskm.cz

**Sociální pracovnice:**

**Bc. Silvie Křížová**

tel:573 503 959,727 901 062,

krizova@sskm.cz

**Bc. Šárka Churá Štefania**

tel:573 503 959,723 334 660,

chura@sskm.cz

**Mgr. Zdeňka Dutkevičová**

tel:573 503 959,725 889 641,

dutkevicova@sskm.cz

**Vedoucí zdravotního úseku:**

**Mgr., Bc. Milena Ondrušková**

tel:573 503 960,725 327 807,

ondruskova@sskm.cz

Konzultační hodiny s vedoucími pracovníky je možno sjednat telefonicky



**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

## **Obecná ustanovení Domova se zvláštním režimem U Moravy**

Domácí řád upravuje základní pravidla vzájemného soužití a stanovuje zásady zajišťující důstojnost, soukromí, respektuje individuální potřeby klientů v Domově se zvláštním režimem, která jsou platná pro uživatele Domova se zvláštním režimem, zaměstnance a osoby zdržující se v místě poskytování služby.

Písemná verze Domácího řádu je k dispozici klientům, pracovníkům, návštěvám Domova se zvláštním režimem na nástěnce oddělení Domova se zvláštním režimem a ve vchodu do areálu Domova pro seniory U Moravy.

Domov se zvláštním režimem (dále jen DZR) U Moravy, Erbenovo nábřeží 4262/b, Kroměříž, je poskytovatelem sociálních služeb, spadající pod Sociální služby města Kroměříže, příspěvkovou organizaci, přičemž zřizovatelem služby je Město Kroměříž.

Péče je poskytována podle §50 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Sociální služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, osobám trpící Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodů těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Domov se zvláštním režimem je provozován ve vyčleněné části Domova pro seniory v prvním nadzemním podlaží.

**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

## **OBSAH**

Obecná ustanovení Domova se zvláštním režimem U Moravy .....	2
Ubytování v DZR .....	4
Stravování.....	4
Odhlášení stravy .....	5
Zajištění hygieny, úklidu .....	5
Úschova cenností .....	6
Zdravotní a ošetrovatelská péče .....	6
Sociální práce a péče .....	7
Individuální plánování sociální služby .....	7
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	7
Finanční úhrady klientů, výplata důchodu a zůstatku z příjmu.....	8
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	8
Společenská, kulturní, zájmová činnost .....	9
Úklid.....	9
Praní, žehlení, drobné opravy prádla .....	9
Bezpečnost klientů .....	9
Kouření, požívání alkoholu .....	10
Škody způsobené klientem.....	10
Doba nočního klidu.....	10
Návštěvy .....	11
Spolupráce klientů v rámci poskytovaných služeb.....	11
Stížnosti klientů .....	11
Poštovní zásilky.....	12
Fakultativní činnosti .....	13
Dodržování a porušování Domácího řádu .....	13
Závěrečná ustanovení .....	14
Rozsah platnosti pravidel .....	14

**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

## Ubytování v DZR

Ubytování je klientům poskytováno v jednolůžkových (sedm) nebo dvoulůžkových pokojích (sedm), jeden pokoj je třílůžkový. Součástí pokojů je sociální zařízení (WC, umyvadlo, sprcha), některé pokoje mají balkon. Rozsah a podmínky ubytování jsou vymezeny ve smlouvě o sociální službě. Pokoje jsou vybaveny postelí, skříní se zabudovaným trezorkem, nočním stolem, křeslem, signalizačním zařízením pro přivolání personálu. Internet je k dispozici na všech odděleních. Klienti si mohou dovybavit pokoj vlastním nábytkem, drobnými předměty (obrázky, hodiny, poličky apod..) vždy s ohledem na dostatek prostoru pro použití kompenzačních pomůcek (chodítka, zvedáky apod.) a za podmínky, že tímto nebude omezen spolubydlící. V pokoji je možno používat elektrospotřebiče (televize, rádio, chladnička), u kterých byla provedena revize.

Stěhování klientů v rámci zařízení je prováděno na základě požadavku klienta/opatrovníka. V případě změny zdravotního stavu, opakovaných konfliktů mezi spolubydlícími, může dát podnět ke změně pokoje i poskytovatel.

Vzhledem k počtu jednolůžkových pokojů služba nezaručuje, že tyto jsou okamžitě k dispozici.

Koncesionářské poplatky za TV a rádio nejsou součástí úhrady za ubytovací služby.

Na pokojích klientů je zakázáno kouření. Klienti a jejich návštěvy mohou kouřit pouze v prostorách k tomu určených (balkony, terasa, venkovní plochy).

## Stravování

Strava je poskytována v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klientů, podle stanovených stravovacích jednotek a dle předem zveřejněného jídelního lístku. Jídelní lístek je umístěn na nástěnce oddělení DZR. O podávání dietní stravy rozhoduje ošetřující lékař ve spolupráci s nutriční terapeutkou na základě zdravotního stavu klienta. Klient má právo odmítnout léčebnou výživu nebo diabetickou dietu a dostávat racionální stravu (dieta č.3). K odmítnutí je třeba podpisu Informovaného souhlasu klienta (opatrovníka), který v daném případě nese všechna rizika spojená s nedodržením dietního režimu.

V případě, kdy dojde ke změně diety v průběhu měsíce, bude tato nová strava účtována až od 1. dne následujícího měsíce.

Strava se podává jako:

- racionální strava D3
- strava diabetická D9
- strava mixovaná,
- strava výběrová a ostatní léčebné režimy (typ bezpurinová, bezlaktózová, bezlepková, pankreatická, atd – enterální výživa /PEG – perkutánní endoskopická gastrostomie, NGS – nasogastrická sonda, nasojejunální sonda/.

Strava je podávána personálem v jídelně ve 2. n.p. nebo ve svých pokojích.

## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

Klient má možnost si dohodnout vydání stravy i v jinou dobu, pokud je v době výdeje stravy mimo zařízení.

Nápoje jsou zajištěny ke každému jídlu, dále jsou k dispozici v průběhu dne. V čase podávání snídaně je uživatelům předávána pracovníky v sociálních službách informace o denních aktivitách celého dne. Klienti mají možnost výběru oběda (5x týdně) i večeře (3x týdně) z nabídky dvou jídel. Dvakrát týdně připravuje kuchyně teplé večeře (mimo letní měsíce červenec, srpen).

Vlastní zakoupené jídlo je možno klientům uložit do chladničky v přípravné kuchyňce odd. 2A. Časový harmonogram podávání stravy je stanoven z provozních důvodů a s ohledem na potřeby jednotlivých klientů.

### **Výdej stravy klientům:**

Snídaně od 7.45 hod.

Oběd od 11.45 hod.

Večeře od 17.15 hod.

II. večeře je klientům podávána individuálně od 20.00 hod.

### **Odhlášení stravy**

V případě pobytu mimo domov nebo pokud klient nemá o některé z odebíraných jídel zájem, lze stravu ve spolupráci s opatrovníkem (personálem) odhlásit. Za dobu pobytu mimo zařízení bude klientovi vyplacen přeplatek za potraviny (část nákladů na stravu v rámci tzv. vratky). Pro výplatu přeplatku je nutné svůj pravděpodobný pobyt mimo zařízení oznámit službu konajícímu personálu nejméně 2 dny předem do 8.30 hod (tzn., pokud bude klient nepřítomen v sobotu a v neděli, je nutné nepřítomnost nahlásit do čtvrtka), zároveň je potřeba nahlásit pravděpodobnou dobu návratu do zařízení. Při neplánované nepřítomnosti klienta v domově jako je např. hospitalizace se toto děje automaticky a klient je po dobu své nepřítomnosti odhlášen ze stravy.

### **Zajištění hygieny, úklidu**

Osobní hygiena je klientům poskytována v soukromí s právem uplatňovat svou vůli. K osobní hygieně mohou využívat bezbariérové sprchy, které jsou součástí ubytovacího prostoru nebo mohou využívat vany v koupelně na odd. Klienti si sami stanovují rozsah péče v dané oblasti, není-li klient schopen stanovit si sám rozsah péče, osobní hygiena je mu poskytována na základě plánu péče v souladu s jeho potřebami. Při poskytování hygieny je personál povinen zajistit klientovi soukromí a důstojnost. Součástí hygienické péče je základní péče o vlasy, péče o nehty, kterou provádí zaměstnanci poskytovatele.

Klienti mohou využít pedikérských služeb, které jsou nabízeny v zařízení podnikatelským subjektem nebo mohou využít i jiných služeb mimo zařízení. Uživatelé mohou taktéž využít služby kadeřnice (kadeřnictví vedle vchodu domova) nebo navštívit kadeřnictví ve městě.

## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

V případě potřeby kadeřníka či pedikúry se služby sjednávají ve spolupráci s rodinou, klíčovým pracovníkem. Tyto služby nejsou součástí sjednané úhrady.

Vzhledem k hygienickým předpisům v zařízení je běžný denní úklid osobních věcí, úklid ve skříních, skříňkách, zásuvkách prováděn za podpory pracovníků v sociálních službách, a to vždy individuálně a za přítomnosti klienta. Rozsah úklidu prováděného pracovníky zařízení je vázán na potřeby, zdravotní stav a míru závislosti klienta.

Je-li klient z vážných důvodů (např. hospitalizace) nepřítomen, provádí se úklid (např. znečištěné ložní prádlo, likvidace zbytků potravin podléhající zkáze apod.) za přítomnosti svědka. V době nepřítomnosti klienta vstupují do ubytovací jednotky vždy dva zaměstnanci.

O vstupu je pořízen zápis v CHO (Kniha hlášení).

### **Úschova cenností**

Cenné předměty a větší finanční částky lze uschovat v kanceláři sociální pracovnice (fakultativní služba) a během její pracovní doby si je opět vyzvednout. Nejsou-li takto zabezpečeny, nenese poskytovatel za jejich případnou ztrátu žádnou zodpovědnost. Každý klient má v pokoji k dispozici uzamykatelný trezorek sloužící k uložení peněz, dokladů a cenností. Přímou zodpovědnost za osobní cenné věci, hotovost či osobní doklady uživatele poskytovatel přebírá pouze v případě, kdy uživatel nemůže nad nimi vykonávat přímou zodpovědnost (např. náhlá zdravotní indispozice, úmrtí uživatele). Následně se postupuje tak, že v naléhavých případech ohrožení oprávněných zájmů uživatele, může poskytovatel dočasně převzít věci do úschovy.

### **Zdravotní a ošetrovatelská péče**

Zdravotní péče je zajištěna praktickým lékařem, který navštěvuje zařízení ve středu od 9.30 hod. nebo v naléhavých případech. V nočních hodinách (od 21.00) je v případě potřeby lékařská péče zajištěna rychlou záchrannou službou.

Klient (opatrovník) má právo se rozhodnout, zda se přeregistruje ke smluvnímu lékaři Domova pro seniory U Moravy nebo zda zůstane v péči u svého dosavadního praktického lékaře. V případě volby dosavadního lékaře si uživatel lékařské ošetření, léky a ostatní pomůcky zajišťuje za pomoci rodinných příslušníků/ opatrovníků.

Léky naordinované smluvním lékařem jsou zajištěny domovem, v případě zájmu může léky zajistit rodinný příslušník/ opatrovník v kterékoliv lékárně, doplatky za léky hradí klient z vlastních prostředků.

Informace o zdravotním stavu klienta může klientovi, případně příbuzným, poskytnout pouze lékař.

Ošetrovatelská péče je zajišťována všeobecnými sestrami bez odborného dohledu a praktickými sestrami denně v rozmezí od 6,15-21.00 hod., přímou obslužnou péčí poskytují pracovníci v sociálních službách.



## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

Součástí poskytovaných služeb je zdravotní péče zajišťována smluvními lékaři, kteří ordinují přímo v zařízení.

- **Praktický lékař MUDr. Rataj Bronislav**

praktický lékař, poskytuje zdravotní péči podle individuálních potřeb uživatelů.

Ordinační hodiny a konzultační hodiny:

**Středa od 9:30 hod.** - ukončení ordinace dle potřeby, ordinuje v prostorách zařízení.

- **Psychiatr MUDr. Musilová**

Dochází do zařízení každé druhé úterý od 18.00 hod. ukončení ordinace dle potřeby, ordinuje v prostorách zařízení.

## **Sociální práce a péče**

Klientům, opatrovníkům, návštěvám i ostatním pracovníkům zařízení je sociálním pracovníkem poskytováno základní sociální poradenství, jsou podávány informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace klienta včetně jejich možných důsledků.

Sociální pracovník vede spisovou dokumentaci klientů, která obsahuje citlivé údaje. Při podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby je vysvětleno, o jaké osobní údaje se jedná, z jakého důvodu se uchovávají a k jakému účelu budou využívány. Zároveň je sděleno, že do své dokumentace může klient kdykoliv nahlédnout a s ní se seznámit. Domov se zvláštním režimem zpracovává jen ty osobní údaje uživatelů, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb. Pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům, jsou písemně zavázáni mlčenlivostí. V rámci propagačních materiálů a akcí se fotografie mohou použít pouze za písemného souhlasu klienta/ opatrovníka. Tento souhlas má klient/opatrovník právo kdykoliv odvolat.

## **Individuální plánování sociální služby**

Domov se zvláštním režimem je povinen v souladu s platnou legislativou vést písemné individuální záznamy o průběhu a poskytování sociální služby, plánovat a hodnotit průběh poskytování sociální služby. U klienta jsou cenným podkladem pro plánování projevy libosti a nelibosti. U klienta s vyšším stupněm závislosti na službě, rozsah péče stanovuje ve spolupráci s rodinným příslušníkem (opatrovníkem) tým pracovníků s ohledem na specifika klienta. Každý klient má při zahájení služby přiděleného svého klíčového pracovníka. Klíčový pracovník podporuje a pomáhá klientovi při sestavování, naplňování a vyhodnocování individuálního plánu, o kterém je veden písemný záznam. Klient(opatrovník) má právo kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka (nedůvěra, nesympatie).

## **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Pracovníci v sociálních službách na základě individuálních potřeb a soběstačnosti klientů zajišťují dohled, dopomoc při zvládnání péče o vlastní osobu (oblékání a svlékání, přesun na

## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

lůžko nebo vozík, vstávání, i uléhání, změna polohy na lůžku, podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu uvnitř nebo vně zařízení, nácvik sebeobsluhy, nácvikem používání kompenzačních pomůcek, pomoc při orientaci v okolí zařízení a při zájmových činnostech). Služby poskytované uživateli v průběhu pobytu v DZR jsou realizovány v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytování služby a vychází z individuálních potřeb.

Péče je poskytována s důrazem na ochranu soukromí a důstojnost tak, aby byly zachovány získané dovednosti, návyky a nedocházelo ke vzniku vyšší závislosti na poskytované službě.

### **Finanční úhrady klientů, výplata důchodu a zůstatku z příjmu**

Klienti/opatrovníci při sepisování smlouvy rozhodují o způsobu úhrady za pobyt (např. hotovost, bankovní převod).

V případě, že klient/opatrovník požádá ČSSZ o zařízení výplaty důchodu k 15. dni v měsíci na účet zařízení sociálních služeb, vyplácení zůstatku důchodu (část důchodu, která zůstává klientům po odečtení platby za pobyt a stravu) provádí sociální pracovnice se svědkem vždy k 15. dni kalendářního měsíce. Případně-li výplatní den na den pracovního volna (sobota, neděle), provede se výplata následující pracovní den po termínu (pondělí).

Klient stvrzuje převzetí zůstatku důchodu svým podpisem. V případě, že se nedokáže nebo nemůže podepsat, převzetí důchodu za klienta podepisují 2 svědci. Není-li klient v den výplaty důchodu přítomen, vyplatí mu ho sociální pracovnice kterýkoliv den po splatnosti důchodu za výše uvedených podmínek.

Má-li klient soudem stanoveného opatrovníka, je důchod vyplácen opatrovníkovi v hotovosti nebo na jeho účet. Opatrovník je pak zodpovědný za úhradu za pobyt a stravu, kterou může provádět buď v hotovosti u sociální pracovnice nebo převodem na účet sociálních služeb **(nejpozději do 25. v měsíci)**.

Má – li klient opatrovníka a důchod je ČSSZ zasílán na základě jeho žádosti na účet zařízení sociálních služeb k 15. dni v měsíci, zůstatek důchodu je vyplácen opatrovníkovi, což stvrzuje svým podpisem. Sociální pracovnice od klientů (popřípadě rodinných příslušníků) vybírá doplatky za léky, poplatky za spotřebu elektrické energie elektrických spotřebičů, pedikúru a za využití fakultativní služby dle daných ceníků.

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Pracovníci poskytují klientovi podporu a pomoc při využívání běžně dostupných veřejných služeb (kadeřník, restaurace, lékař, knihovna atd.). Pracovníci zajišťují doprovod na kulturní a společenské akce mimo zařízení.



**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

### **Společenská, kulturní, zájmová činnost**

Společenské, kulturní a zájmové činnosti jsou uživatelům nabízeny formou volnočasových aktivit, (trénování paměti, pohybové aktivity, individuální procházky, účasti na společenských a kulturních akcích). Klienti se mohou účastnit reminiscenční terapie, relaxace, canisterapie, muzikoterapie, keramiky, cvičení, bohoslužeb, oslav svátků, narozenin apod. Klienti (v závislosti na momentálním stavu, rozpoložení, zdravotním stavu) se mohou účastnit veškerých společných kulturních, sportovních a společenských akcí pořádaných v rámci domova

### **Úklid**

Ve společných prostorách je udržován pořádek a čistota, prostory domova jsou denně uklizeny a větrány.

Je-li klient z vážných důvodů (např. hospitalizace) nepřítomen, provádí se úklid (např. znečištěné ložní prádlo, likvidace zbytků potravin podléhajících zkáze apod.) za přítomnosti svědka. V době nepřítomnosti klienta vstupují do ubytovací jednotky vždy dva zaměstnanci. O vstupu je proveden zápis v CHO (Kniha hlášení). Běžný denní úklid svých osobních věcí, úklid ve skříních, skříňkách, zásuvkách je zajištěn za podpory pracovníků v sociálních službách, a to vždy individuálně. Rozsah úklidu prováděného pracovníky je vázán na potřeby, zdravotní stav a míru závislosti klienta.

### **Praní, žehlení, drobné opravy prádla**

Praní ložního i osobního prádla, žehlení nebo jeho drobné opravy zajišťuje prádelna domova. Vlastní ošacení a prádlo uživatele musí být označeno číslem, které je mu přiděleno a to tak, aby nedošlo k jeho znehodnocení a značení nebylo viditelné při běžném nošení. Osobní prádlo klientů je označeno v prádelně Domova. Značení prádla se provádí z důvodu, aby se předešlo záměně prádla v prádelně. V případě, že klient/opatrovník odmítá mít prádlo trvale označeno (vyšitím čísla), domov nenes zodpovědnost za jeho případnou ztrátu či záměnu.

Výměnu ložního prádla zajišťuje klíčový pracovník podle potřeby klientů. Sběr použitého prádla a výdej opraného prádla provádí personál ve dnech pondělí-pátek. Praní prádla, které vyžaduje speciální prací postup nebo chemické čištění, je zajištěno ve spolupráci s rodinou, opatrovníkem či klíčovým pracovníkem.

### **Bezpečnost klientů**

Domov se odemýká v 5:00 hod. ráno a je otevřen po celý den. Hlavní vchod se z důvodu bezpečnosti uzamyká v 19:30 hod.

Klienti se mohou pohybovat v prostorách areálu domova pro seniory sami (pokud je klient orientován časem, místem, osobou). U klientů, u kterých je vysoké riziko dezorientace a s tím

## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

spojené pocity strachu a obav v neznámém prostředí, mohou využít doprovodu zaměstnanců, dobrovolníků, opatrovníka nebo rodinných příslušníků.

Klientům nebo jejich osobám blízkým, doporučujeme nahlásit personálu nepřítomnost a přibližnou dobu návratu, a to z důvodu podnikání případných dalších kroků při jeho neohlášené nepřítomnosti. V případě, že klient opustil objekt bez oznámení a nevrátil se nebo o sobě nedal vědět, domov má právo nahlásit policii ČR jeho pohřešování.

Vzhledem k bezpečnosti jsou u klientů pravidelně vyhodnocena rizika, kterými může být klient ohrožen v průběhu poskytování sociální služby. Je respektováno právo klienta na přiměřené riziko.

Ve všech místnostech domova jsou nainstalovány bezpečnostní hlásiče požárů.

V průběhu poskytování sociální služby může dojít ke zrušení či omezení volného pohybu z důvodu ochrany klientů před epidemickým šířením infekčních chorob, a to na základě doporučení Krajské hygienické stanice, vládních opatření, Opatření Sociálních služeb města Kroměříže. Klienti/opatrovníci jsou v daném případě informováni vedením domova a dalšími pověřenými pracovníky.

### **Z bezpečnostních důvodů se klienti řídí těmito zásadami:**

- Nevstupují do provozních místností (sklady, kuchyně, kotelna, údržbářská dílna, garáže apod.), kde hrozí nebezpečí úrazu.
- V obývacích prostorách platí zákaz kouření.
- V celém zařízení nemanipulují s otevřeným ohněm.
- Neodhazují jakékoliv odpadky a předměty z oken či balkonů, veškeré odpadky patří do košů pro ně určených.

### **Kouření, požívání alkoholu**

Kouření v domově je povoleno jen v prostorách k tomu určených: terasa, balkon, venkovní plochy. Požívání alkoholu klientem je možné, ale jeho následkem pak chování nesmí obtěžovat ostatní osoby, nesmí docházet k ničení a poškozování majetku a ke znečišťování prostor domova.

### **Škody způsobené klientem**

Klient odpovídá za škodu v případě, že je **schopen rozpoznat důsledky svého jednání**, za škodu, kterou způsobil **úmyslně** na majetku poskytovatele, na majetku a zdraví klientů, personálu, případně jiných osob.

### **Doba nočního klidu**

Doba nočního klidu se stanovuje od 22:00 – 06:00 hodin. Sledování TV či poslech rádia nesmí obtěžovat ostatní klienty např. nadměrnou hlasitostí. Pokud mají klienti k dispozici sluchátka určená k poslechu TV nebo rozhlasu, doporučuje se je v době nočního klidu používat. V průběhu nočního klidu nejsou klienti rušeni, s výjimkou provádění noční kontroly klientů v

## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

pokojích v případě zhoršení zdravotního stavu a na základě rozhodnutí lékaře (tzn. poskytnutí ošetřovatelské péče atd.), a to na nezbytně nutnou dobu.

### **Návštěvy**

Domov je otevřeným zařízením a klienti mohou své návštěvy přijímat kdykoliv během dne, je doporučeno do 21 hod, a to na svých pokojích (se souhlasem spolubydlících), v jídelně a dále mohou využívat veškeré společné prostory zařízení. Vždy je ovšem nutno brát zřetel na práva a potřeby ostatních klientů. Návštěvy respektují provoz zařízení (provádění toalety, noční klid, podávání stravy).

Návštěvy zapisují do knihy návštěv čas příchodu, odchodu a jméno navštívené osoby. Návštěvní kniha je vedena za účelem ochrany majetku a osob dle čl. 6/1f GDPR a je uložena ve vrátnici domova.

Pokud za klientem přijde návštěva po 19.30 hod., zazvoní na zvonek u hlavního vchodu budovy. V případě potřeby (pozdější návrat do domova) si může klient (návštěva) zazvonit na zvonek u hlavních dveří a personál konající službu vchod odemkne.

Návštěvy nesmí svým chováním ohrožovat, omezovat ani rušit ostatní klienty. Pokud by se návštěvy chovaly hlučně, agresivně, vulgárně, jsou pracovníci oprávněni je na nevhodné chování upozornit a požádat je o opuštění zařízení. V případě potřeby mohou pracovníci požádat o pomoc Policii ČR a Městskou policii v Kroměříži.

Vedoucí služby (zařízení) má právo zrušit či omezit návštěvy z důvodu ochrany uživatelů před epidemickým šířením infekčních chorob, a to na základě doporučení Krajské hygienické stanice.

V průběhu poskytování sociální služby může dojít ke zrušení či omezení návštěv z důvodu ochrany klientů před epidemickým šířením infekčních chorob, a to na základě doporučení Krajské hygienické stanice, vládních opatření, Opatření Sociálních služeb města Kroměříže. Veškeré informace jsou zveřejněny na webu sskm.cz, na vývěskách vstupních dveří domova. V době od 8.00 do 14.00 ve dnech pondělí až pátek je v domově přítomna kompetentní osoba, která v případě potřeby podá informace související s poskytováním sociální služby.

### **Spolupráce klientů v rámci poskytovaných služeb**

Klienti DZR mají možnost účastnit se společných setkávání klientů s vedením domova, které se koná 1x za dva měsíce

### **Stížnosti klientů**

Podnět, připomínku i stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby může podat klient služby, opatrovník, osoba blízká klientovi (osoba zastupující zájmy klienta), zaměstnanec.



## **Domov se zvláštním režimem U Moravy Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

Podávání, evidence, vyřizování, způsob odvolání, jsou upraveny vnitřním předpisem – Standard kvality sociálních služeb č. 7. Případné stížnosti je možno sdělit kterémukoliv zaměstnanci, který danou stížnost předá v co nejkratším termínu vedoucí služby či její zástupkyni. Stěžovatel musí být o způsobu vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn do 30 dnů. Pokud nespokojenost přetrvává, může se klient/opatrovník obrátit na ředitelku Sociálních služeb města Kroměříže nebo na odbor sociálních věcí na MěÚ v Kroměříži, popřípadě k jiným institucím či osobám, ke kterým má důvěru. Písemné nebo anonymní stížnosti a podněty je možno vložit do schránky připomínek a stížností, která je viditelně označena a umístěna v chodbě DZR vedle nástěnky. Dále mohou využít i schránek umístěných v areálu domova:

přízemí – u zadního vchodu domova u kanceláře sociálních pracovníků.

2. n. podlaží – jídelna

3. n. podlaží – jídelna a další u dveří do kanceláře vedoucí zařízení

4. n. podlaží – jídelna

Schránky jsou vybírány 2x týdně (po, pá) vedoucí služby (její zástupkyně) se svědkem. O výběru schránek stížností je pořízen zápis.

Anonymní stížnosti se zabýváme stejně, jako stížnostmi, kdy je adresát stížnosti znám. V případě anonymní stížnosti jsou s výsledkem šetření seznámeny všechny zainteresované strany. Dle povahy stížnosti jsou informováni o závěrech šetření klienti, zaměstnanci a rodinní příslušníci, zveřejněním šetření na viditelném místě v zařízení. (nástěnky) po dobu 1 měsíce od vyřízení anonymní stížnosti.

V případě, že anonymní adresát stížnosti uvedl, že si nepřeje zveřejnění, je stížnost uložena v knize stížností u vedoucí služby.

## **Poštovní zásilky**

Poštovní doručovatelka předá veškeré poštovní zásilky pracovníkovi vrátnice v přízemí, který ji zaeviduje do sešitu došlé pošty (záznam obsahuje: jméno příjemce, druh pošty, jméno pracovníka),

**Běžnou poštu (pohledy, dopisy)** z vrátnice převezme pověřený pracovník, zásilku předává klientovi.

V případě nepřítomnosti klienta (např. hospitalizace...) pracovník vrátnice poštovní zásilku zaeviduje do sešitu a odevzdá oproti podpisu sociální pracovníci. Po návratu klienta předá poštu klientovi sociální pracovníce.

**Doporučenou poštu** včetně zásilek určených do vlastních rukou – přebírá od poštovní doručovatelky sociální pracovník, který zásilku oproti podpisu předá klientovi (opatrovníkovi). Pokud je adresát nepřítomen (např. hospitalizace), vrací se doporučená zásilka z důvodu úložní doby zpět poště.

Balíky převezme sociální pracovníce, která zásilku oproti podpisu předá klientovi (opatrovníkovi).

V případě, že adresát zemřel, vrací se veškeré zásilky zpět poště.



**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

## Fakultativní činnosti

Klienti mohou nad rámec sjednané péče, čerpat fakultativní služby, které nejsou součástí základní úhrady. Jejich nabídka a ceník jsou součástí smlouvy o poskytované službě. Tyto jsou hrazeny za každý kalendářní měsíc mimo sazebník úhrad za ubytování, stravování a poskytovanou péči. Klient nehradí poskytovateli platbu v případě, kdy klient není přítomen v zařízení po dobu celého kalendářního měsíce a prokazatelně neužíval vlastní elektrospotřebiče a neodebíral elektrickou energii. V případě potřeby informace podají sociální pracovníci.

## Dodržování a porušování Domácího řádu

Poskytovatel služby nepředpokládá, že by klient využívající sociální služby DZR úmyslně a záměrně porušoval Domácí řád.

V případě, že dochází k porušování vzájemného soužití a hrubému poškozování práv ostatních klientů, je situace vždy řešena v součinnosti personálu v přímé péči a vedení zařízení.

Ve spolupráci se zdravotnickým personálem je konzultováno, zda nedošlo ke změně zdravotního stavu, na základě, které může dojít ke změně potřeb a prožívání a následně ke zvratu v projevech chování.

Dle potřeby je situace řešena ve spolupráci s opatrovníkem či rodinným příslušníkem.

Ukončení služby je možné pouze na základě písemného oznámení, ve kterém je popsán důvod ukončení a stanoveny termíny a povinnosti jednotlivých stran. Ukončení smlouvy je realizováno vždy v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování sociálních služeb, která obsahuje mimo jiné rovněž výpovědní lhůty a výpovědní důvody.

Porušuje-li klient **vědomě a opakovaně** hrubým způsobem Domácí řád, je to důvod k výpovědi Smlouvy ze strany poskytovatele.

### **Za hrubé porušování Domácího řádu je považováno:**

- agresivní verbální a fyzické napadání jiných klientů, personálu, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- prokázané krádeže osobních věcí ostatních uživatelů nebo majetku zařízení
- úmyslné poškozování a ničení majetku zařízení nebo majetku ostatních klientů, bez náhrady způsobené škody, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu
- opakované používání alkoholu či jiných návykových látek, které vede k porušování práv ostatních klientů a narušuje kolektivní soužití klientů
- manipulace s otevřeným ohněm
- opakované kouření uživatelů mimo vyhrazené prostory zařízení

**Domov se zvláštním režimem U Moravy**  
**Erbenovo nábřeží 4262, Kroměříž**

### ***Ukončení pobytu ze strany klienta/opatrovníka***

- Klient/opatrovník může ukončit pobyt v Domově se zvláštním režimem písemnou výpovědí ze Smlouvy bez udání důvodu. Výpovědní důvody i lhůty jsou podrobně uvedeny v Smlouvě o poskytnutí sociální služby. čl. 10 Ukončení smlouvy a výpovědní lhůty

### **Závěrečná ustanovení**

Pravidla pobytu v zařízení jsou dána tímto Domácím řádem. Klient (opatrovník) s nimi byl seznámen v rámci jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby a následně při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby a jsou povinni řídit se jeho ustanoveními. Domácí řád je zveřejněn na internetových stránkách ([www.sskm.cz](http://www.sskm.cz)).

Vedoucí služby zodpovídá za zveřejnění Domácího řádu na přístupném místě.

### **Rozsah platnosti pravidel**

Domácí řád nabývá účinnosti dne 1.2.2022 a ruší předchozí Domácí řád z 1. 9. 2021.

**Vydal:** Mgr. Vladimíra Horáčková, Bc. Silvie Křížová, Bc. Šárka Churá Štefania, Mgr. Zdeňka Dutkevičová

Schválila: Mgr. Vladimíra Horáčková