

Domácí řád - pravidla spolupráce a soužití

služba Domov pro seniory



**Dům seniorů Liberec – Františkov, příspěvková organizace
Domažlická 880/8, Liberec 3**

Obsah

Článek 1 - Úvod.....	2
Základní povinnosti všech osob zdržujících se v objektu poskytovatele	3
Noční klid.....	3
Pořádková opatření.....	4
Článek 2 - Ubytování	4
Vlastní nábytek.....	6
Stěhování do jiného pokoje.....	7
Telefon a internet	8
Pošta	8
Pobyt mimo Dům seniorů	9
Ukončení pobytu	9
Článek 3 - Stravování	10
Výběr a odhlašování stravy	11
Článek 4 - Sociální péče.....	12
Struktura dne a pomoci.....	13
Článek 5 - Zdravotnická péče.....	14
Článek 6 - Dokumentace poskytování služeb	15
Článek 7 - Úhrada za služby.....	15
Dluh za úhradu	16
Článek 8 - Zabezpečení osobních věcí.....	16
Úschova klíče od pokoje	17
Vstup do uzamčeného pokoje.....	17
Článek 9 - Společné soužití spolubydlících	18
Řešení obtíží ve společném soužití.....	19
Odpovědnost uživatelů za způsobenou škodu.....	19
Článek 10 - Stížnosti.....	20
Pracovníci oprávnění vyřizovat stížnosti	20
Postup při vyřizování stížností.....	20
Článek 11 - Návštěvy.....	21
Povinnosti návštěvníků.....	22
Pokoje pro hosty	24
Článek 12.....	25

Článek 1 - Úvod

Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky organizace, uživatele služeb a jeho vybrané části i pro návštěvníky Domu seniorů Liberec – Františkov, p.o. Tento dokument obsahuje pravidla, jejichž dodržování je nezbytnou podmínkou pro soužití uživatelů služeb a pro spolupráci mezi pracovníky, uživateli a návštěvníky Domu seniorů Liberec – Františkov, p.o. (dále také „DS“, nebo jako „poskytovatel“).

Posláním pobytové sociální služby Domov pro seniory je poskytovat odpovídající podporu a péči v každodenním životě lidem starším 65ti let, kterým není možné potřebnou podporu a péči zajistit prostřednictvím sociální služby a rodiny v domácím prostředí. Uživatelům služby nabízíme respekt k individualitě každého člověka, profesionální služby a bezpečné prostředí.

Služba zahrnuje celoroční ubytování, celodenní stravování a 24 hodin dostupnou pomoc při zvládnutí každodenních činností a je poskytována v bezbariérovém zařízení sociálních služeb Domu seniorů Liberec – Františkov, p.o., Domažlická 880/8, Liberec 3, v klidné části města Liberec, případně na jiných místech, pokud to sociální služba vyžaduje.

Kapacita služby Domov pro seniory je 166 míst. Jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje pro uživatele služby Domova pro seniory jsou umístěny ve třech domech, dům Adam, dům Bára, dům Cilka (dále dům“nebo společně “domy“ celkem na dvanácti patrech. Na jednom patře je ubytováno vždy mezi 16ti a 19ti seniory. Služby na každém patře jsou poskytovány stálým týmem pečovatelským (pracovník v sociálních službách). Pomoc pečovatelskou a zdravotní sestry je dostupná 24 hodin denně. Lékař je k dispozici 1x až 2 x v týdnu.

Rozsah pomoci jednotlivým uživatelům je různý a odvíjí se od jejich stávajících schopností a individuálních potřeb. Podle toho, kolik pomoci potřebují, je některým uživatelům poskytována přímá podpora několik hodin denně včetně noci, jiným třeba pravidelně jednou za den a dále, když ji potřebují. Jak budou služby pro každého uživatele stanoveny domlouvá spolu s uživatelem před nastěhováním a na začátku spolupráce sociální pracovník, dále pak pečovatel.

Uživatele služby podporujeme:

- v rozhodování o způsobu a stylu svého života
- ve využívání svých schopností
- v udržování dovedností potřebných k životu co nejméně závislému na pomoci druhých
- ve využívání veřejných míst a služeb v okolí Domu seniorů
- v udržování kontaktů s rodinou a blízkými lidmi

Pokud se situace uživatele změní natolik, že podpora udržování dovedností není účelná, poskytujeme mu takový rozsah péče, aby mohl v klidu v Domě seniorů dožít

v důstojných podmínkách, s potřebnou pomocí a péčí. Poslední chvíle života může uživatel služby prožít v Domě seniorů se svými blízkými.

Metody práce všech pracovníků Domova pro seniory se odvíjejí od respektování individuality každého uživatele, zahrnují maximální ochranu práv uživatelů a usilují o spojení profesionality s lidským přístupem.

Při zpracování informací postupuje DS v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. DS od uživatelů požaduje pouze informace nezbytně nutné k poskytování dojednaných služeb. Osobní údaje uživatele jsou chráněny interními předpisy a pravidly, mezi něž patří například závazek mlčenlivosti personálu ve vztahu k třetím osobám.

Základní povinnosti všech osob zdržujících se v objektu poskytovatele

1. Každý je povinen chovat se tak, aby svým chováním nenarušoval klid a neohrožoval bezpečnost uživatelů ani pracovníků.
2. Každý je povinen vstupovat a odcházet z objektu DS pouze hlavním vchodem (budova Adam). Není povoleno užívat k vstupu a odchodu z objektu nouzové východy.
3. Každý návštěvník je povinen respektovat soukromí uživatelů. Chovat se tak, aby nenarušoval průběh poskytování péče, dbát pokynů pracovníků.
4. Každý pracovník DS je povinen jednat dle vnitřních pravidel organizace a služby poskytovat dle platných metodických postupů.
5. Každý uživatel je povinen dodržovat podmínky sjednané ve smlouvě o poskytování sociální služby a dodržovat pravidla uvedená v tomto dokumentu a v dalších vnitřních předpisech DS

Noční klid

1. Doba nočního klidu je stanovena **od 22,00 do 6,00 hod.**
2. Pracovníci jsou povinni nerušit uživatele v době nočního klidu. Výjimku tvoří:
 - a. Podání časovaného léku dle medikace lékaře
 - b. Poskytnutí nezbytné péče
 - c. Dohoda s uživatelem o provedení dohledu v době nočního klidu.
3. Uživatelé jsou povinni chovat se tak, aby nerušili klid ostatních.
4. Uživatelé ubytovaní na dvoulůžkovém pokoji jsou v době nočního klidu povinni, nedohodnou-li se jinak se spolubydlícím:
 - a. Vypnout zvuk televize a použít sluchátka
 - b. Vypnout zvuk rádia a použít sluchátka

c. Ztlumit světlo

5. Televizi, rádio nebo tichou hudbu je možno v této době poslouchat ve společných prostorách na patře.

Pořádková opatření

1. Uživatel, návštěvník i pracovník DS je při porušení pravidel stanovených tímto dokumentem, smlouvou či jiným vnitřním předpisem DS na tuto skutečnost ústně upozorněn pracovníkem DS a požádán o sjednání nápravy.

2. Pokud k nápravě nedojde a opakuje se jednání v rozporu se závaznými pravidly, následuje písemné upozornění na porušování stanovených pravidel.

3. Důsledkem opakovaného porušování výše uvedených pravidel, může být v rámci pravomocí poskytovatele:

- a. Pro uživatele - vypovězení Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby.
- b. Pro pracovníka - ukončení pracovního poměru.
- c. Pro návštěvníka – vykázaní z objektu poskytovatele.

4. Při porušování pravidel poskytovatel bere vždy do úvahy zdravotní stav klienta, jeho schopnost posoudit následky svého jednání a to, zda šlo o úmysl nebo neporozumění konkrétnímu pravidlu. Od toho se pak odvíjí příslušné opatření.

5. Poskytovatel trvá na dodržování několika bezpodmínečných pravidel:

- v DS jsou zakázány projevy slovní a fyzické agrese
- je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm, používat na pokojích vařiče (včetně ponorných), přechovávat zbraně, hořlavé, výbušné a omamné látky
- kouřit na místech, která k tomu nejsou vyhrazena a označena
- svévolně poškozovat zařízení DS

6. Uživatel se zavazuje dodržovat následující hygienická pravidla:

- Nehromadit na pokoji potraviny, které podléhají zkáze ani hygienicky závadné předměty (např. věci získané sběrem na ulici a pod)
- Nevyhazovat z oken jídlo, jeho zbytky a jakékoli odpadky
- Nevynášet ze společné jídelny jídelní servis

Článek 2 - Ubytování

1. Poskytnutí ubytování zahrnuje úklid, praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla.

- a. Praní prádla probíhá v centrální prádelně běžnými pracími prostředky v automatických pračkách.
 - b. Pokud údržba osobního prádla vyžaduje speciální práci nebo čisticí postupy, zajišťuje si tuto službu uživatel sám nebo s pomocí rodiny.
 - c. Každý uživatel musí mít osobní prádlo označeno nevypratelnou jmenovkou (nejlépe vyšitou).
 - d. Za ztrátu neoznačeného nebo nevhodně označeného osobního prádla uživatele nenese poskytovatel zodpovědnost.
2. Úklid zajišťuje úklidová společnost. Běžný úklid se provádí každodenně. Jednou ročně se provádí generální úklid.
 3. Ubytováním je zahájeno poskytování pobytových sociálních služeb. Uživatel se ubytuje v jedno nebo dvoulůžkovém pokoji, který s ním byl předem dojednan v Smlouvě o poskytnutí pobytové sociální služby. Každá změna v ubytování je ošetřena číslovaným dodatkem ke Smlouvě.
 4. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, příkrývkou s polštářem, lůžkovinami. Toto vybavení dostává uživatel do užívání, ale zůstává majetkem DS.
 5. Součástí poskytované služby je i výměna ložního prádla, které se mění minimálně 4 x měsíčně.
 6. Dvoulůžkové pokoje jsou vybaveny posuvnými závěsy mezi lůžky, které umožňují obyvatelům pokoje větší soukromí.
 7. Uživatel je povinen zacházet s vybavením pokoje šetrně. Není dovoleno provádět žádné úpravy a opravy na zařízení pokojů a společných prostor.
 8. Při ukončení pobytu v DS je uživatel povinen vrátit vybavení a zařízení pokoje ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
 9. Vybavení pokoje podléhá evidenci a probíhá pravidelná inventura, proto není povoleno vybavení pokoje ani vybavení společných prostor přemísťovat z jedné místnosti do druhé.
 10. Uživateli jsou k dispozici jak společné prostory na svém patře, tak i v společných prostorách DS a to obytná hala na patře, příslušná kuřárna na domě, společná jídelna umístěná v -1 podlaží v domě Adam, park, kaple, klubovna v -2 patře v domě Cilka, reminiscenční místnost. Tyto prostory může uživatel využívat kdykoliv během dne.
 11. Na pokojích a ve společných prostorách DS není povoleno kouřit. Na kouření jsou vyhrazeny kuřárny v každém domě.
 12. Společný prostor na patře je vybaven jídelními stoly, židlemi, odpočinkovým koutem s konferenčním stolem a křesílky, kuchyňskou linkou, lednicí, varnou

konvicí, televizorem a rádiem. Toto vybavení je určeno pro společné užívání všech obyvatel patra. Je možné si zde uvařit teplé nápoje z vlastních zdrojů.
Pravidla pro užívání společné lednice určuje vedoucí pečovatelka s ohledem na zajištění potřeb provozu na příslušném patře.

13. Kuchyňské linky na 5. patrech všech domů mají rozšířené vybavení o vařič, šlehač a nádoby. Vybavení těchto kuchyňek je možné použít po zapůjčení klíče.
 - a. Klíč je uložen v každém domě na pracovnách na druhém patře , kde si ho mohou uživatelé zapůjčit.
 - b. Pracovníci DS evidují jméno uživatele, který si klíč zapůjčil.
 - c. Uživatelé jsou povinni seznámit se s návodem k použití u všech přístrojů a dodržovat bezpečnostní opatření stanovená poskytovatelem.
 - d. Uživatelé jsou povinni ihned nahlásit zjištěné poškození vybavení kuchyně pracovníkovi DS.
14. Ve vyhrazených hodinách je prostor kuchyňky na patrech určen pouze pro pracovníky. A to každý den od 10.30 do 12.00 a od 17.00 do 18.00, případně dle označení v jednotlivých kuchyňkách.

Vlastní nábytek

1. Drobnými osobními předměty je možné zútlunít pokoj dle vlastní vůle, dvoulůžkový pokoj nejlépe po vzájemné dohodě se spolubydlícím.
2. Vlastním nábytkem je možné doplnit vybavení pokoje pouze na základě individuální dohody mezi uživatelem a vedoucí příslušného domu.
3. Vybavení pokoje uživatelem musí splňovat následující podmínky:
 - a. Vybavení pokoje i po doplnění uživatelem umožňuje dobrý přístup pracovníků k lůžku.
 - b. Vybavení pokoje nebrání manipulaci s lůžkem.
 - c. Vybavení pokoje nebrání bezpečnému vykonávání dalších pracovních činností (péče).
 - d. Připevnění políček, obrázků atp. provádí pracovník údržby DS.
 - e. Rozložení nábytku nevytváří nepřiměřené riziko pádu pro obyvatele pokoje.
4. Vlastními elektrospotřebiči je možné doplnit vybavení pokoje pouze na základě individuální dohody mezi uživatelem a vedoucí příslušného domu.

Podmínky poskytovatele:

- a. Uživatel je povinen každý elektrospotřebič (a to i pořízený v průběhu pobytu) nahlásit k evidenci pracovníkovi na daném patře.
- b. Uživatel před nástupem by měl mít zajištěnou revizi spotřebiče, (pokud má možnost). U nového spotřebiče předá uživatel kopii záručního listu pracovníkovi. Uživatel se zavazuje k zaplacení pravidelné kontroly bezpečnosti (odborné revizi) veškerých svých soukromých

- elektrospotřebičů, které v DS používá. Revize probíhá 1x v roce a zajišťuje ji poskytovatel.
- c. Uživatel je povinen soukromý elektrospotřebič z objektu poskytovatele odstěhovat v případě:
 - že uživatel odmítne revizi nebo odmítne uhradit náklady na povinnou revizi
 - soukromý elektrospotřebič uživatele je na základě odborné revize označen jako nebezpečný.
 - d. Televizor i rádio na dvouúžkovém pokoji by měl být v zájmu uživatele vybaven sluchátky, jinak hrozí nemožnost jejich používání v době nočního klidu.
 - e. Poplatky za rozhlas a televizi na svém pokoji si hradí uživatel sám.
 - f. Chladnička musí být nová, doporučený objem 65 litrů maximálně 130 litrů, energetická třída A.
5. Opravu vlastních předmětů (elektrospotřebičů, nábytku, apod.) si uživatel zajišťuje sám nebo prostřednictvím pracovníků DS, kteří kontaktují veřejnou službu a náklady hradí uživatel.
6. Bez předchozího souhlasu vedoucí úseku služeb příslušného domu není povoleno doplňovat nábytkem vybavení předsíně, koupelny, WC a dalších společných prostorů.

Stěhování do jiného pokoje

1. Přestěhování do jiného pokoje je možné na základě žádosti uživatele (nebo jiné osoby, která jedná v zájmu uživatele).
 - a. Uživatel požádá o přestěhování do jiného pokoje.
 - b. Jeho žádost je zařazena do vnitřního pořadníku a bude poskytovatelem posouzena dle data došlé žádosti.
 - c. Příjem žadatele, který se chce přestěhovat na jednolůžkový pokoj, musí dostačovat na zaplacení úhrady za poskytování služeb v plné výši. Pokud žadatelův příjem na tuto úhradu nepostačuje, poskytovatel se může dohodnout na spoluúčasti nákladů s osobou blízkou, nebo jinou fyzickou osobou.
 - d. Pokud se poskytovatel rozhodne žádosti uživatele vyhovět, uzavře s uživatelem příslušný dodatek ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby.
 - e. Pokud se uživatel odmítne přestěhovat do pokoje o který žádal, jeho žádost se přesune na poslední místo pořadníku.
2. Výměna pokoje za jiný pokoj.
 - a. V zájmu uživatele nebo spolubydlicího nebo v rámci řešení konfliktního soužití mohou pracovníci navrhnout přestěhování uživatele na jiný pokoj.
 - b. Tento návrh je vždy zdůvodněn a projednán nejprve multiprofesním týmem a posléze projednán s uživatelem a zaznamenán v dokumentaci.

- c. Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem přestěhovat klienta na jiný pokoj v zařízení poskytovatele.
3. V případě, že žádost o přestěhování má podanou uživatel, který je plně závislý na pomoci nebo potřebuje specifický přístup, projednává vhodnost přestěhování do uvolněného pokoje multiprofesní tým, který vyhodnocuje potřeby uživatele a možnosti patra (domu) zajistit mu odpovídající pomoc.
4. Žádost uživatele o přestěhování na jiný pokoj nezakládá povinnost poskytovatele takové žádosti vyhovět.

Telefon a internet

1. Každý pokoj je vybaven telefonní přípojkou, přípojkou pro internet a telefonem pro volání zdarma v rámci objektu DS.
2. Uživatel může prostřednictvím pracovníků požádat o rozšíření možnosti volání mimo objekt DS. V takovém případě uzavřena písemná dohoda o úhradách za užívání telefonního přístroje mezi poskytovatelem a uživatelem (např. omezit možnost volání do zahraničí, na mobilní telefony apod.).
3. Za službu hradí uživatel měsíčně paušální poplatek a úhradu za uskutečněné telefonní hovory. Na tuto službu se nevztahují žádné slevy.
4. Soukromé telefonní hovory (veškeré hovory z iniciativy uživatele) je uživatel povinen uhradit a to i v případě, že jsou uskutečněny pracovníky DS ze služebních telefonů.
5. V případě připojení k internetu platí uživatel měsíčně paušální poplatek, který je ujednáán v dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem.

Pošta

1. Listovní poštovní zásilky přebírá od doručovatele pracovník recepce nebo jiný pověřený pracovník DS.
2. Každý uživatel má na recepci vlastní poštovní přihrádku, kde mu recepční ukládá doručenou běžnou poštovní zásilku.
 - a. Uživatel si doručenou zásilku vyzvedává na recepci osobně.
 - b. Nemůže-li si ji uživatel vyzvednout osobně, donese mu ji pracovník DS na pokoj.
3. Peněžní zásilky přebírá od doručovatele pověřená pracovnice pokladny, která je uživatelům předává proti podpisu:
 - a. Na pokladně DS.

- b. Na pokoji – pokud si uživatel ze zdravotních důvodů nemůže peníze vyzvednout osobně.
4. Doporučenou poštovní zásilku přebírá pověřený pracovník, na recepci je zaznamenána do knihy „Došlá pošta“. Doporučenou zásilku do vlastních rukou předává uživateli poštovní doručovatelka.
 - a. Uživatel si osobně doporučenou poštu vyzvedává na recepci proti podpisu do knihy „Došlá pošta“.
 - b. Nemůže-li si uživatel vyzvednout zásilku na recepci osobně, předává tento druh zásilek sociální pracovník na pokoji, proti podpisu.
 - c. V zájmu uživatele, který má omezenou svéprávnost jedná soudem určený opatrovník.
 - d. V zájmu uživatele, který není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka jedná příslušný sociální pracovník ve spolupráci s jeho rodinným příslušníkem nebo samostatně.
 5. Úřední zásilky přebírá sociální pracovník a předává neotevřené uživateli. Po předání sociální pracovník poskytuje uživateli vysvětlení obsahu úředního sdělení, případně další poradenství, je-li to uživatelem vyžádáno.
 6. V případě, že uživatel nemůže s úřední korespondencí nakládat, poskytuje pomoc sociální pracovník DS v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby.
 7. Uživatelé mohou poštu k odeslání vložit do poštovní schránky, umístěné u vchodu do objektu.

Pobyt mimo Dům seniorů

1. **Uživatelé opouští DS podle svých potřeb.** Doba pobytu by však neměla být v součtu delší než 100 dní v roce. V opačném případě má poskytovatel právo zvážit, zda je pobyt uživatele v DS nezbytně nutný a Smlouva o poskytování sociální služby může být uživateli vypovězena. Do celkové doby pobytu mimo DS se nezapočítávají dny, po které byl uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení.
2. U uživatele, který je závislý na pomoci druhé osoby z důvodu zhoršené pohyblivosti nebo zhoršené orientace, je možnost opouštět DS limitována možnostmi pracovníků, dobrovolníků nebo rodinných příslušníků uživatele.
3. Z důvodu zajištění bezpečnosti uživatele, DS doporučuje uživatelům oznámit pečovatelce na patře předpokládaný čas svého návratu.

Ukončení pobytu

1. Ukončením pobytu je ukončeno poskytování pobytových sociálních služeb.
2. Pobyt je ukončen:
 - a. Na vlastní žádost uživatele nebo na žádost osoby, která jedná v zájmu

- uživatele a to i bez udání důvodu. Žádost o ukončení pobytu musí být podána nebo zaznamenána písemnou formou.
- b. Úmrtím uživatele.
 - c. Vypovězením Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele z důvodů v ní uvedených.
3. Při ukončení pobytu na vlastní žádost uživatele nebo z důvodu vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele:
- a. Je uživatel povinen předat pracovníkovi DS užívaný pokoj a vybavení pokoje.
 - b. Poskytovatel je povinen předat uživateli informace o dalším plánovaném průběhu lékařské péče (dojednané termíny vyšetření a kontrol u lékaře).
 - c. Poskytovatel informuje uživatele o dalších poskytovatelích sociálních služeb, které by mohl uživatel využít a předá na ně uživateli kontakty.
 - d. Poskytovatel není povinen zajistit uživateli náhradní ubytování a služby.

Článek 3 - Stravování

1. Poskytovatel nabízí celodenní stravování v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel a 2. večeře pro diabetiky.
2. Studené večeře: středa, sobota, neděle
3. Druhy stravy: standardní strava, šetřící, diabetická a diabetická šetřící dieta
 - a. V případě změny stravy rozdílné denní částky u uživatele je potřeba upravit tuto skutečnost číslováním dodatkem ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby uživatele. Řídí se podle aktuální směrnice úhrad. (Příloha č.1)
 - b. Podávání dalšího druhu diety včetně podmínek, za jakých je schopen poskytovatel tuto službu poskytovat, je možné domluvit s vedoucím stravovacího provozu (telefonní linka 107).
 - c. Individuální výjimky ve stravování uživatele jsou možné pouze na základě lékařského doporučení a v rámci možností poskytovatele, na základě předchozí domluvy s vedoucí stravovacího provozu.
4. K obědu nabízí poskytovatel k výběru dva druhy jídel.
 - a. Uživatel, který odebírá standardní stravu, má u oběda možnost výběru ze dvou druhů jídel.
 - b. Uživatel, který odebírá šetřící nebo diabetickou nebo diabetickou šetřící dietu, má možnost výběru ze dvou jídel pouze ve dnech uvedených na jídelníčku.
 - c. Uživatel s individuálně domluvenou speciální dietou nemá možnost výběru ze dvou hlavních jídel.

5. Uživateli, který má lékařem doporučenou dietu, je poskytován doporučený druh diety.
- Poskytovatel zohledňuje krátkodobé změny v rozhodnutí uživatele pouze po předchozím písemném prohlášení uživatele, které je uloženo v osobní dokumentaci uživatele.
 - Uživatel má právo zrušit dietní stravování (ze šetřící nebo diabetické nebo diabetické šetřící na standardní a naopak) kdykoli v průběhu pobytu, a to vždy od začátku kalendářního měsíce.
 - Poskytovatel má povinnost informovat uživatele o možných důsledcích nedodržování předepsané diety, nemá však právo zasahovat do rozhodnutí uživatele o výběru diety.
 - Rozhodnutí uživatele o nedodržování doporučené diety je zadokumentováno formou prohlášení stvrzeným podpisem uživatele. Prohlášení o porušování diety nebo zrušení dietního stravování je uloženo do zdravotní dokumentace
6. Doba vydávání jídel pro uživatele:
- snídaně od 7,30
 - oběd 11,15 – 12.45 jídelna, na patrech od 11 h.
 - večeře 17,00 – 17,45 II.večeře (DIA) 19,30

9. Podávání jídla:

- Snídaně, svačiny, večeře a 2.večeře diabetiků jsou rozváženy všem uživatelům na patra.
- Obědy jsou podávány ve společné jídelně.
- Uživatelům s trvale nebo aktuálně zhoršenou pohyblivostí natolik, že pro ně není možné docházet do jídelny, jsou obědy a teplé večeře podávány na pokojích.
- Uživatel, který je schopen docházet do společné jídelny a přesto chce donášet jídlo na patro se domlouvá s pracovníky DS na patrech.

Výběr a odhlašování stravy

- Uživatel má na patře k dispozici jídelní lístek a u pečovatelky na patře si dohodnutým způsobem objednává vybrané jídlo.
- Uživatel odhlašuje stravu u pečovatelky na patře, kde je ubytován.
- Úhrada za předem odhlášenou neodebranou stravu je za každý kalendářní měsíc vyúčtována a přeplatek je vrácen uživateli. Bližší podmínky upravuje Smlouva o poskytování pobytových sociálních služeb.

4. V případě nepředvídatelného pobytu Uživatele mimo DS, a to nejčastěji z důvodu nemoci a následné hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, poskytne DS finanční náhradu za neodebranou stravu vždy.
5. Předem oznámený pobyt mimo DS znamená, že Uživatel ohlásí nepřítomnost nejpozději 2 kalendářní dny předem do 14:00 hodin před odchodem z DS.
6. Při pobytu mimo DS o víkendu je nutné ohlásit stravu předem do čtvrtka 14:00 hodin.
7. Neodebraná strava, která nebyla předem ohlášena, nezakládá uživateli nárok na vrácení přeplatku.

Článek 4 - Sociální péče

1. Pracovníci zajišťují nepřetržitou potřebnou péči. Vždy je pro uživatele dostupná pomoc pečovatelky a zdravotní sestry.
2. Péče zahrnuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a oblékání, udržování čistoty a podpoře péče o vlastní osobu, podávání léků, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (blíže specifikuje Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)
 - a. Pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje činnosti v každodenní sebeobsluze uživatele, kterou poskytují pečovatelky. Rozsah a způsob pomoci je individuálně plánován na základě zjištěných možností a omezení uživatele, s ohledem na to, co je pro něj důležité a v rámci zákonem stanovené povinnosti podporovat uživatele v nezávislosti na poskytované službě.
 - b. Pomoc při osobní hygieně – pracovníci dbají maximálně na důstojnost, zachování soukromí, diskrétnost, případně zmírnění pocitů studu.
 - c. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - areál Domu seniorů je umístěn v klidné části města Liberec. Je snadno dostupný městskou dopravou. Součástí areálu je udržovaný park otevřený v čase od 7.00 do 18.00.
 - d. Návštěvní hodiny mimo doporučenou dobu uvedenou v čl.11 DŘ je možné předem domluvit s vedoucí domu. Rodinným příslušníkům a přátelům uživatele nabízíme možnost přespání v pokoji pro hosty. Pro rodinné oslavy mohou uživatelé využít, po předchozí domluvě, některou z místností v areálu. Kaple je přístupná i veřejnosti a pravidelně 2x v týdnu se zde konají bohoslužby. V objektu DS je veřejnosti přístupná kavárna - cukrárna a kadeřnictví. Uživatelé mohou využívat nadále všechny veřejné služby (např. lékař, pošta, restaurace atp.)

- e. Sociálně terapeutické činnosti a aktivizační činnosti - profesionální pečovatelky denně spolupracují s uživateli při denních činnostech. Průběh poskytování služeb je plánován s ohledem na to, co je pro uživatele důležité, s každým individuálně (viz dále). Účelem přímé péče je pomáhat a podporovat každého uživatele pouze v činnostech, které sám již nezvládá. Sociální pracovníci – zastupují uživatele tam, kde sami jednat nemohou, pomáhají při jednáních s úřady, s ochranou práv uživatelů a poskytují sociální poradenství uživatelům i jejich rodinným příslušníkům. Terapeutky – vytvářejí nabídku skupinových a individuálních činností pro volný čas uživatelů s cílem podporovat jejich fyzickou a psychickou kondici.
 - f. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - spolupráce pracovníků s uživateli směřuje k podpoře uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů služby. Od zaměření na vlastní volbu a rozhodování uživatele při každodenní pomoci v sebepéči, přes podporu při řešení složitějších životních situací, po ochranu těch uživatelů, kteří se již nemohou hájit sami.
3. Uživatel, který potřebuje pomoc při hospodaření s penězi a nemůže využívat běžné veřejné služby může využít podporu či pomoc při hospodaření s těmito finančními prostředky. Tato služba je poskytována podle „Pravidel pro nakládání s finančními prostředky uživatelů služby“ Služba je poskytována v pracovní dny (v pracovní době sociálního pracovníka). Písemný přehled o pohybech financí na depozitním účtu uživatele vydává měsíčně sociální pracovník uživateli, nebo se souhlasem uživatele třetí osobě.
 4. V pracovní dny se na přímé péči podílí pečovatelky, zdravotní sestra, sociální pracovník, fyzioterapeutka, terapeutka.
 5. Konkrétní rozsah a druh pomoci obsahuje individuální plán péče, který s uživatelem dojednává pověřený pracovník DS a který je měsíčně aktualizován.
 6. Sociální služby poskytované klientům v DS zahrnují mimo jiné i:
 - řešení sociálně právních problémů klientů
 - poskytování základního sociálního poradenství, včetně informací o službách DS, možnostech a pravidlech jejich využití a způsobech ukončení služby
 - pomoc při vyřizování žádosti o příspěvek na péči
 - pomoc v udržování kontaktů s rodinnými příslušníky, osobami blízkými a přáteli

Struktura dne a pomoci

1. Uživatel si sám určuje, jakým způsobem stráví den. Na rozsahu, způsobu a čase pomoci se v rámci níže uvedené časové struktury domlouvá s pracovníky v individuálním plánu péče.

2. Podpora a pomoc pracovníků uživatelům má obvykle následující časovou strukturu:

do 9,00	pomoc s ranní hygienou, snídání, léky
8,00 – 11,00	pomoc s každodenní běžnou činností nebo nabídka činnosti
11,00 – 13,00	vydávání oběda, pomoc s jídlem, léky
14,00 – 16,30	pomoc s každodenní běžnou činností nebo nabídka činnosti
17,00 – 18,00	vydávání večeře, pomoc s jídlem, léky
18,00 – 20,00	pomoc s večerní hygienou
20,00 - 6,00	individuální pomoc v případě potřeby

Článek 5 - Zdravotnická péče

1. Zdravotnická péče zahrnuje ošetřování kvalifikovanou zdravotní sestrou dle indikace lékaře, rehabilitační ošetřovatelství dle indikace lékaře, poradenství a pomoc při péči o zdraví.
2. Lékař, který dochází 1 – 2 x týdně do DS není zaměstnancem poskytovatele.
 - a. Při zhoršení chronických zdravotních obtíží uživatele konzultuje zdravotní sestra situaci s praktickým lékařem telefonicky a dále postupuje dle pokynů lékaře.
 - b. Při náhlých zdravotních problémech konzultuje zdravotní sestra situaci s lékařem na Pohotovosti a dále postupuje dle pokynů lékaře.
 - c. Při akutním zhoršení zdravotního stavu je přivolána zdravotní sestrou Záchranná služba (155).
3. Uživatelé mohou zůstat v péči svého praktického lékaře, za následujících podmínek:
 - a. Uživatel oznámí zdravotní sestře jméno svého praktického lékaře.
 - b. Další podmínky spolupráce mezi DS, uživatelem a praktickým lékařem domlouvá zdravotní sestra s uživatelem individuálně.
4. Pokud uživatel potřebuje pravidelnou pomoc při užívání léků, je povinen předat zdravotní sestře DS:
 - a. Lékařem potvrzenou doporučenou medikaci a každou změnu medikace.
 - b. Celé balení léků v originálním obalu – proti podpisu zdravotní sestry v DS.
5. Doplatky za léky, zdravotnický materiál a za pomůcky při inkontinenci platí uživatel lékárně z vlastních zdrojů (tyto náklady nezahrnuje úhrada za ubytování, stravu a péči).

Článek 6 - Dokumentace poskytování služeb

1. O průběhu poskytování služeb Uživatele je vedena dokumentace.
2. Uživatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho osobě a to v přítomnosti pracovníka DS. Jiná osoba včetně rodinných příslušníků má právo nahlížet do dokumentace Uživatele pouze po předchozím souhlasu Uživatele a v přítomnosti pracovníka DS.

Článek 7 - Úhrada za služby

1. Úhrada za základní služby zahrnuje:
 - a. Úhradu za ubytování.
 - b. Úhradu za stravování.
 - c. Úhradu za sociální péči.
2. Úhrada za stravování zahrnuje částku za potraviny a částku za provozní náklady. Přeplatek vzniká uživateli při řádném odhlášení každého jídla. Poskytovatel vrací uživateli pouze částku za neodebrané potraviny.
3. Finanční náhrada za neodebranou stravu náleží uživateli rovněž v případě náhlého převozu do zdravotnického zařízení, kdy stravu odhlásí ošetřovatelský personál. V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení není strava uživateli účtována a náleží mu finanční náhrada za neodebranou stravu po dobu jeho nepřítomnosti.
4. Přeplatek za ubytování vzniká uživateli, který pobýval mimo DS celý kalendářní měsíc. Výše přeplatku je stanovena paušální částkou 500,- /měsíčně.
5. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za základní a další dojednané placené služby.
6. Výše úhrad za základní služby je stanovena vnitřní směrnici poskytovatele v příloze č. 1 tohoto dokumentu.
7. Změna výše úhrady při jednostranném navýšení cen úhrad ze strany poskytovatele je uživatelům oznámena písemnou formou.
8. Změna výše úhrady z důvodů změny skutečností u jednotlivého uživatele (druh ubytování, druh stravy) je vždy řešen Dodatkem ke Smlouvě o poskytování pobytových sociálních služeb.
9. Úhrada za první měsíc je vypočítána ode dne zahájení pobytu do konce příslušného kalendářního měsíce.
10. Uživatel může zvolit placení úhrady v hotovosti nebo bezhotovostním způsobem a to ze svého účtu, nebo přes Hromadnou výplatnici ČSSZ. Způsob úhrady je dojednan ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb.

11. Uživatel, kterému je vyplácen důchod individuálně, je povinen zaplatit úhradu bankovním převodem na účet poskytovatele nebo v hotovosti v pokladně DS vždy do 30. každého kalendářního měsíce.
12. Uživateli, který zvolil placení úhrady prostřednictvím hromadného výplatního seznamu, je zasílán důchod z ČSSZ na bankovní účet poskytovatele a po odečtení úhrad za služby, je uživateli vyplácen zůstatek důchodu vždy 15. v měsíci na pokladně v DS, imobilním klientům je zůstatek důchod vyplácen pracovníkem DS na pokoji za asistence další osoby, zpravidla sociální pracovnice.
13. Pokladní hodiny: pondělí a středa 9,00 – 11,00 dále dle předchozí telefonické domluvy s pokladní tel.: 482 362 106.
14. Rozsah fakultativních služeb, jejich ceník a splatnost je uvedena v příloze č. 2 tohoto dokumentu.
15. Poskytovatel zveřejní seznam fakultativních služeb a schválený ceník těchto služeb, a to na každém patře domů a v dalších společných prostorách objektu DS.

Dluh za úhradu

1. Pokud úhrada za služby není provedena ve stanovené výši a stanoveném termínu je dlužná částka poskytovatelem vymáhána po uživateli následujícím způsobem:
 - a. Písemnou upomínkou, zaslanou Uživateli.
 - b. Není-li dluh vyrovnán po upomínce, následuje písemná výzva k zaplacení dlužné částky, zaslaná uživateli právním zástupcem DS.
 - c. Není-li dluh vyrovnán po písemné výzvě právního zástupce DS, následuje vymáhání prostřednictvím soudního řízení.
2. Dluh na úhradách za služby za 3 kalendářní měsíce je důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele a k ukončení pobytu uživatele v DS.

Článek 8 - Zabezpečení osobních věcí

1. Při nastěhování obdrží uživatel klíč od svého pokoje. Převzetím klíče se uživatel zavazuje k dodržování následujících podmínek:
 - a. Při odchodu z objektu poskytovatele, odevzdat klíč do úschovy na recepci.
 - b. Respektovat zákaz půjčování klíče jiným osobám.
 - c. Zaplatit náklady spojené s přiděláním klíče v případě ztráty (100,- Kč).

2. Každý uživatel má v pokoji k dispozici uzamykatelnou schránku (skříňku), která je součástí skříně na pokoji.
3. Při opuštění pokoje je uživatel povinen sám zabezpečit svoje věci před ztrátou nebo poškozením (uzamčením schránky, skříně, uzamčením pokoje).

Uživatel může ukládat do své uzamykatelné schránky věci, včetně peněžních prostředků, o nejvyšší celkové souhrnné hodnotě 2.000,- Kč. Uživatel je povinen ostatní cennosti převyšující uvedený limit odkládat na místě, které určil poskytovatel, a kterým je trezor u sociálních pracovníků. Finanční hotovost převyšující uvedený limit může uživatel s pomocí Sociálního pracovníka vložit na svou vkladní knížku nebo do úschovy poskytovatele. Vkladní knížku spravuje dle vnitřních pravidel (metodický pokyn č.25) sociální pracovník v případě, že to uživatel ze zdravotních důvodů nezvládne sám.

4. Uzamykatelná schránka uživatele slouží též k úschově osobních dokladů, ve kterém by uživatel mohl mít uložen např. občanský průkaz.
5. Uzamykatelné schránky na pokojích uživatelů nejsou vhodné k uchování cenností či peněžní hotovosti, neboť nejsou konstruovány ani zamýšleny tak, aby umožnily jejich bezpečné uchování. Uzamykatelné schránky jsou určeny primárně pro potřebu uchování listin, dokumentace a osobních předmětů uživatele zanedbatelné hodnoty, které si přeje uživatel uchovat z důvodu opatrnosti v uzamčené schránce.
6. Poskytovatel neodpovídá za věci uživatele, které nejsou uschovány na místech k tomu určených.
7. Při náhlém opuštění pokoje uživatelem (např. neplánovaného odvozu do nemocnice) je povinen zabezpečit věci a pokoj uživatele poskytovatel. Na dvoulůžkovém pokoji poskytovatel zabezpečí klíč od skříně (schránky).
8. Při ukončení pobytu v DS z důvodu úmrtí uživatele, budou cenné věci a peněžní hotovost vydány dědicům po vyřízení dědického řízení, na základě rozhodnutí soudu o dědictví.

Úschova klíče od pokoje

1. Klíč od pokoje uživatele, který trpí výrazným zhoršením nebo ztrátou paměti, bere do úschovy poskytovatel. Klíč je zapečetěn v obálce a uložen v pracovně, na patře v trezoru.
2. Klíč si může uživatel vybrat z úschovy kdykoli v průběhu pobytu.

Vstup do uzamčeného pokoje

1. Pracovníci a jiné osoby mají právo vstoupit do uzamčeného pokoje uživatele, popřípadě uživatelů pouze s jejich souhlasem (jména jiných osob, které mohou vstoupit do pokoje uživatele jsou zaznamenána v dokumentaci uživatele), nestanoví-li tento dokument jinak.
2. Bez souhlasu uživatele mají pracovníci právo vstoupit do uzamčeného pokoje z mimořádně závažných důvodů za těchto podmínek:
 - a. Vstup do uzamčeného pokoje je zaznamenán jako mimořádná událost. Záznam obsahuje zdůvodnění, datum, čas, podpis pracovníka a podpis svědka.
 - b. Uživatel je o mimořádné události informován pracovníkem DS ihned po svém návratu, nejdéle však do 24 hodin po návratu uživatele.
3. Bez souhlasu uživatele mají rodinní příslušníci právo vstoupit do uzamčeného pokoje z mimořádně závažných důvodů za těchto podmínek:
 - a. Uživatel výslovně nezakázal vstup příslušné osoby do pokoje, který užívá.
 - b. Vstupu a pobytu rodinného příslušníka v pokoji je přítomen svědek z řad pracovníků DS.
 - c. Pobyt na pokoji je omezen na nejnutnější dobu.
 - g. Vstup do uzamčeného pokoje je zaznamenán jako mimořádná událost. Záznam obsahuje zdůvodnění, datum, čas, údaj o věcech, které byly z pokoje odneseny, podpis rodinného příslušníka a podpis svědka - pracovníka DS.
 - h. Uživatel je o mimořádné události informován pracovníkem DS ihned po svém návratu, nejdéle však do 24 hodin po návratu uživatele.

Článek 9 - Společné soužití spolubydlících

1. Spolubydlící jsou uživatelé společně užívající dvoulůžkový pokoj, předsíň, sociální zařízení.
2. Vybavení pokoje je dáno do užívání každému uživateli zvlášť a každý uživatel má právo užívat pouze své vybavení.
3. Spolubydlící jsou povinni chovat se vůči sobě ohleduplně, maximálně vzájemně respektovat své soukromí a co nejméně se vzájemně omezovat.
4. Každý uživatel je povinen zajistit, aby jeho návštěva nerušila spolubydlícího.
5. Pokud se spolubydlící vzájemně nedohodnou jinak, mají povinnost v době nočního klidu vypnout zvuk televizoru, rádia a ztlumit světlo.

6. Spolubydlící si uspořádají další pravidla společného soužití tak, aby vyhovovala oběma uživatelům.

Řešení obtíží ve společném soužití

1. Obtíže ve společném soužití si řeší uživatelé samostatně. Výjimku tvoří uživatelé, kteří v důsledku své závislosti na pomoci druhého člověka nemohou svá práva hájit sami. Oprávněné zájmy uživatele v této situaci hájí pracovníci DS.
2. Dochází-li mezi spolubydlícími k opakovaným konfliktům nebo nemohou-li se dohodnout na oboustranně vyhovujícím způsobu užívání společných prostorů nebo jiné oblasti společného soužití, oznámí tuto skutečnost pracovníkovi DS, který informuje příslušného sociálního pracovníka.
3. Sociální pracovník DS se pokusí zprostředkovat oboustranně přijatelnou dohodu mezi spolubydlícími.
4. Nedojde-li mezi spolubydlícími k dohodě o vzájemně přijatelném způsobu společného soužití, nebo není-li tato dohoda naplňována:
 - a. Stanoví pravidla užívání společných prostorů nebo jiné oblasti společného soužití poskytovatel.
 - b. Pravidla stanovená jsou pro spolubydlící závazná a uživatelé jsou povinni je respektovat. Nerespektování těchto pravidel může vést k návrhu přestěhování uživatele na jiný pokoj, případně i k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele.

Odpovědnost uživatelů za způsobenou škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou na majetku jiných osob způsobil svým jednáním nebo za škodu, kterou způsobil provoz věcí v jeho vlastnictví a to podle obecně platných předpisů. Škodu projedná škodní komise.
2. Uživatel je povinen zaplatit jím způsobenou škodu.
3. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
4. Uživatel odpovídá za věci, které mu byly poskytovatelem dány do užívání a jejich ztrátu nebo poškození je povinen okamžitě hlásit pracovníkovi DS.
5. Uživatel je povinen včas upozornit pracovníka DS na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout na majetku DS anebo jiných osob, aby mohla být učiněna včasná opatření k jejímu odstranění odvrácení nebo zmírnění jejích následků.

6. Při řešení konkrétní situace se vždy bere do úvahy zvláštní odpovědnost DS jako poskytovatele sociálních služeb a také zdravotní stav klienta a jeho schopnost posoudit následky svého jednání.

Článek 10 - Stížnosti

1. Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby, ale jakákoli osoba, a to i v zájmu uživatele služby.
2. Uživatel si může pro podání stížnosti zvolit prostředníka.
3. Stížnost může být podána ústně nebo písemně
 - a. Ústně, kterémukoli pracovníkovi.
 - b. Poštou na adresu poskytovatele.
 - c. Do knihy stížností umístěné v každém domě na každém patře u vstupních dveří.
 - d. Do označené schránky umístěné u výtahu v -1 podlaží na každém domě. Schránku jednou měsíčně vybírá asistentka ředitele.
4. Pokud uživatel nemá možnost podat stížnost způsobem uvedeným v odst. 3 tohoto článku a projevuje jistou nespokojenost při určité situaci, tím že reaguje neobvyklým způsobem, nebo ve větší intenzitě, která není obvyklá tak důvod nespokojenosti zjišťuje poskytovatel.
5. Stížnost je možné podat i anonymně. Ústní stížnosti přijímá kterýkoli pracovník DS.
 - a. Pokud je tento pracovník DS schopen stížnosti vyhovět ihned – učiní tak.
 - b. Pokud tento pracovník DS není schopen stížnosti ihned vyhovět, stížnost zaznamená a předává v písemné podobě k vyřízení pracovníkům oprávněným k vyřizování stížností.
6. Poskytovatel je oprávněn nezabývat se stížnostmi v těchto případech:
 - a. Opakovaně podávanou stížností, která neobsahuje nové skutečnosti k prošetření a která již byla prošetřena a vyřízena a u níž stěžovatel nevyužil práva odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.
 - b. Stížnostmi, které obsahují vulgární výrazy a osočování.
 - c. Stížnostmi, u kterých stěžovatel zároveň svými podmínkami znemožní řádné prošetření stížnosti.

Pracovníci oprávnění vyřizovat stížnosti

1. Vedoucí úseku zdravotní a sociální péče (vedoucí domu):

- a. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb pečovatelek, sester, uklízeček na příslušném domě (dům ADAM – telefon 150, dům BÁRA – telefon 250, dům CILKA – telefon 373).
2. Vedoucí úseku sociální práce – telefon 104:
 - a. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb sociálních pracovníků.
 - b. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Centra denních aktivit.
3. Vedoucí ekonomického a provozního úseku – telefon 102
 - a. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb pracovníků recepce, vedoucí stravovacího provozu, pracovníků prádelny, pracovníků správy budov.
5. Ředitel DS – telefon 382
 - a. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb výše uvedených vedoucích pracovníků.
 - b. Další, výše neuvedené druhy stížností.
 - c. Vyřizování nespokojeností se způsobem prošetření a vyřízení stížnosti, vyřizované výše uvedenými pracovníky podřízenými ředitelce DS.

Postup při vyřizování stížností

1. Všichni výše uvedení vedoucí pracovníci DS jsou oprávněni pověřit prošetřením stížnosti podřízeného pracovníka DS.
2. Písemné stížnosti jsou výše uvedenými pracovníky evidovány a evidence zahrnuje:
 - a. Datum podání stížnosti.
 - b. Stručný popis obsahu stížnosti.
 - c. Způsob a termín vyřízení stížnosti.
 - d. Přílohu – záznam o průběhu prošetřování stížnosti.
3. Stížnost je prošetřena a vyřízena v co nejkratší lhůtě.
4. Prošetřování stížnosti zahrnuje:
 - a. Osobní rozhovory se všemi zúčastněnými osobami.
 - b. Studium dokumentace poskytovaných služeb.
 - c. Konzultace s nezávislými osobami nebo odborníky.
 - d. Vyhodnocení zjištěných skutečností (výsledků prošetřování).
 - e. Návrh způsobu vyřízení stížnosti.
5. Stěžovatel je písemně vyrozuměn o výsledcích prošetřování a způsobu vyřízení své stížnosti nejpozději do 30 dnů od přijetí stížnosti.
6. V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

7. Kontakty na nadřízené a nezávislé orgány:

Krajský úřad Libereckého kraje
Odbor sociálních věcí
U Jezu 642/2a
460 01 Liberec 4 - Perštýn
telefon vedoucí odboru: 485 226 540

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
telefon: 221 922 248, 221 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 111

Článek 11 - Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně na pokojích a v ostatních volně přístupných prostorách areálu DS a to v časech určených pro návštěvy.
2. Čas pro návštěvy
 - a. Na pokojích od 9,00 do 19,00 hodin
 - b. Ve volně přístupných prostorách mimo patra do 21,00 hodin
(odpočinkové kouty, vstupní hala, kaple atp.)
3. V mimořádných situacích je možné domluvit si s vedoucí příslušného domu návštěvu mimo uvedený čas.
4. Návštěvy mají možnost využít k přenocování za úhradu pokoje pro hosty.

Povinnosti návštěvníků

1. Vcházet do objektu a odcházet z objektu pouze hlavním vchodem. Hlavní vchod se nachází v domě ADAM a je zde umístěna recepce.
2. Zapsat do knihy na recepci své jméno, čas příchodu, jméno uživatele, za kterým návštěva přichází a při odchodu z objektu zapsat čas odchodu (toto neplatí v případě, že návštěvník opouští objekt jako doprovod uživatele a bude se ještě vracet).
3. V zimním období používat při pohybu po objektu poskytovatele, zejména v obytné části, návleky na obuv.
4. Při vstupu na patro domu oznámit pracovníkovi DS svou přítomnost a jméno uživatele, za kterým návštěvník přišel.

5. Při svém odchodu, anebo pokud doprovází uživatele závislého na pomoci mimo patro domu, oznámí tuto skutečnost pracovníkovi DS.
6. V průběhu návštěvy využívat pokoj uživatele, za kterým návštěvník přišel případně prostory mimo patro domu.
7. Na dvoulůžkovém pokoji maximálně zohledňovat soukromí a potřeby spolubydlícího uživatele, za kterým návštěvník přišel.
8. Dbát pokynů pracovníků DS.
9. Návštěvníkům není povoleno využívat vybavení pokoje, sociálního zařízení, vybavení společných prostor a vybavení čajové kuchyňky pro svoji potřebu. Pro potřebu uživatele, za kterým návštěvník přišel, může návštěvník vybavení společných prostor a čajové kuchyňky využít pouze s vědomím pracovníka DS.
10. Návštěvníkům není povoleno vstupovat bez vědomí pracovníka DS do kanceláře, sesterny, provozních místností (čistící místnost, centrální koupelna, prádelna, kuchyň) a do pokojů jiných uživatelů.
11. Návštěvníci mohou v případě potřeby využít toalet pro veřejnost, které se nachází za vstupem do objektu a v chodbě (podlaží -1), která spojuje jednotlivé domy.
12. Návštěvníci jsou povinni chovat se na patře domu tiše a žádným způsobem nenarušovat klid na patře domu, bezpečnost ostatních uživatelů i pracovníků a řádný průběh poskytování péče. Dále jsou povinni pohybovat se ve všech prostorách DS s maximální opatrností.
13. Návštěvníci rodinní – příslušníci mají právo na informace o uživateli (změna zdravotního stavu, hospitalizace) pouze v případě, že uživatel s podáním těchto informací dal výslovný souhlas.
14. V nouzových a havarijních situacích jsou návštěvníci povinni řídit se pokyny pracovníků DS.
15. Pracovník DS má právo jednat v zájmu uživatele a nepovolit návštěvníkovi vstup do pokoje uživatele z následujících důvodů:
 - a. Uživatel zcela závislý na pomoci druhého člověka sdělí pracovníkovi, že si návštěvu této osoby nepřeje.
 - b. Uživatel zcela závislý na pomoci druhého člověka sdělí pracovníkovi, že si návštěvu v tuto chvíli nepřeje.
16. Pracovník DS má právo vykázat návštěvníka z areálu DS, pokud :
 - a. Je návštěvník v takovém zdravotním stavu, že od něj hrozí nákaza infekčním onemocněním.

- b. Je návštěvník opilý, pod vlivem drog, chová se hlučně, je vulgární nebo agresivní.
 - c. Návštěvník porušuje některou z výše uvedených Povinností návštěvníků přičemž ani na předchozí upozornění pracovníka nereaguje změnou svého jednání.
17. V případě, že návštěvník DS nereaguje na pokyn pracovníka k opuštění areálu, žádá pracovník DS o spolupráci při ochraně oprávněných zájmů uživatelů nebo pracovníků DS Městskou policií (telefon 156), případně Policií České republiky (telefon 158).
18. Pracovník DS má právo omezit pobyt návštěvníka na pokoji v případě, že:
- a. Zdravotní stav druhého obyvatele pokoje vyžaduje klid.
 - b. Situace některého z obyvatel pokoje vyžaduje péči, při které je přítomnost další osoby nepřipustná.
18. V zájmu ochrany zdraví uživatelů může ředitel DS na doporučení nebo pokyn Krajské hygienické stanice omezit nebo zcela zakázat návštěvy.

Pokoje pro hosty

1. Pokoje pro hosty jsou určeny především pro přenocování příbuzných a přátel uživatelů pobytových sociálních služeb, poskytovaných v Domě seniorů. Nejsou určeny pro dlouhodobější ubytování ani pro celodenní pobyt. Organizace jejich provozováním usiluje o vytvoření podmínek pro umožnění kontaktů mezi uživateli a jejich blízkými, kteří nežijí v Liberci a okolí.
2. Pokoje pro hosty mohou k přenocování využít i oficiální hosté organizace, frekventanti vzdělávacích akcí, pořádaných v organizaci, lektori vzdělávacích akcí, pořádaných v organizaci. Ve výjimečných případech může vedení DS povolit přenocování zaměstnance DS nebo dobrovolníka, který s DS spolupracuje.
3. Přenocování v pokoji pro hosty je služba za úhradu.
4. Základní povinnosti osob ubytovaných v pokoji pro hosty:
 - a. Při odchodu z objektu Domu seniorů odevzdat klíč na recepci.
 - b. Dodržovat noční klid od 22,00 hodin do 6,00 hodin.
 - c. Zdržovat se v pokoji pro hosty pouze po nezbytně nutnou dobu.
 - d. Neprovádět žádné úpravy a opravy na zařízení pokoje pro hosty.
 - e. Poškození majetku a další zjištěné závady v pokoji pro hosty neprodleně nahlásit na recepci.
 - f. Po posledním přenocování opustit pokoj pro hosty do 9,00 hodin a předat klíč od pokoje pracovníkovi DS, který překontroluje stav pokoje.
5. Objednávání přenocování a způsob úhrady:

- a. Objednat přenocování v pokoji pro hosty je možné na recepci Domu seniorů (485 226 111), nejméně 1 den předem. Pro své hosty objednává službu uživatel, je-li to vzhledem k jeho stavu možné.
 - b. Úhrada přenocování v pokoji pro hosty se hradí předem, a to na pokladně Domu seniorů (pondělí – pátek 7,00 – 15,00) nebo po předchozí dohodě na recepci (15,00 – 7,00 a o víkendech).
6. Pravidla pro užívání pokojů pro hosty jsou závazná a porušení povinností z nich vyplývajících má za následek okamžité zrušení pobytu v pokoji pro hosty a zrušení možnosti využít přenocování v pokoji pro hosty v budoucnosti.
 7. Dům seniorů je oprávněn požadovat náhradu za náklady spojené s přiděláním klíče od pokojů pro hosty, v případě jeho ztráty, ve výši 100,- Kč a náhradu za poškození vybavení a zařízení pokojů pro hosty a to v plné výši prokázaných nákladů na opravu.
 8. Osobám využívajícím pokoj pro hosty nejsou personálem DS poskytovány žádné profesionální pečovatelské, zdravotnické ani jiné služby.

Článek 12

Účinností této organizační směrnice se ruší Domácí řád ze dne 1. ledna 2013. S obsahem této směrnice seznamuje sociální pracovník DS uživatele služby, případně rodinné příslušníky uživatele, před uzavřením smlouvy o poskytnutí bytové sociální služby a každému uživateli, případně rodině předá Domácí řád v tištěné podobě. Zaměstnanci domu seniorů seznamují s obsahem této směrnice vedoucí zaměstnanci DS. Pro stávající uživatele je tento Domácí řád k dispozici na každém pokoji DS, případně na patře, kde je ubytován.

Tento Domácí řád nabývá platnosti dnem jeho vydání ředitelem Domu seniorů Liberec – Františkov, p.o., a účinnosti dne 1. září 2017.

Příloha č. 1 – Směrnice úhrad za základní služby DS

Příloha č. 2 – Ceník za Fakultativní služby DS

Dům seniorů Liberec - Františkov,
příspěvková organizace
Domažlická B60/6, Liberec 3, 460 10
IČ: 712 200 54 Tel.: 482 382 111 11

Bc. Jan Gabriel,

ředitel Domu seniorů Liberec – Františkov, p.o.