



**DOMOV SENIORŮ JENŠTEJN, poskytovatel sociálních služeb**

Vinořská 78 250 73 Jenštejn info@dsjenstejn.cz tel.: +420 286 851 150 datová schránka: 8t4ki8n

---

# Domov seniorů

---

## Vnitřní pravidla poskytování služeb

VII. vydání ze dne 1.4.2022

# Obsah

I. Úvodní ustanovení .....	3
1. Poslání organizace.....	3
2. Cíl organizace .....	3
3. Komu je služba poskytována.....	3
4. Vyřizování žádosti – uzavření smlouvy.....	4
II. Rozsah poskytování sociální služby .....	4
1. Ubytování.....	4
2. Stravování.....	6
3. Poskytovaná péče.....	7
4. Hodnocení kvality péče, podněty a stížnosti.....	9
III. Doplnující informace .....	11
1. Výplata důchodu .....	11
2. Výše úhrad za poskytované služby .....	11
3. Platba za služby, vyúčtování .....	12
4. Úschova cenností.....	12
5. Poštovní zásilky .....	13
6. Praní prádla .....	13
7. Společenská a zájmová činnost, aktivity .....	13
8. Kadeřnické a pedikérské služby .....	14
9. Návštěvy .....	14
10. Právo na soukromí a na slušné zacházení .....	14
11. Doba klidu v Domově .....	14
12. Dodržování hygienických zásad .....	15
13. Opatření pro případ porušení kázně a pořádku .....	15
14. Co je zakázáno .....	15
15. Přijímání darů.....	16
VI. Závěrečná ustanovení .....	16

# I. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla příspěvkové organizace Domov seniorů Jenštejn, poskytovatel sociálních služeb, se sídlem Vinořská 78, 250 73 obec Jenštejn (dále jen „Domov“), vycházejí ze zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, dále ze znění vyhlášky č.505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, dále ze zřizovací listiny a organizačního řádu Domova. Zřizovatelem organizace je Středočeský kraj. Vnitřní pravidla popisují poskytované služby a vymezují práva a povinnosti uživatele služeb (dále jen Klient).

## 1. Poslání organizace

Posláním našeho Domova je zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které z důvodu věku, zdravotního stavu a nepříznivé sociální situace potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby, a které ani za pomoci rodiny, přátel a terénních služeb nezvládají život v domácnosti.

## 2. Cíl organizace

Naším cílem je klient spokojený s poskytovanými službami, které vychází z klientových konkrétních potřeb, respektují jeho individualitu, podporují samostatnost a soběstačnost.

## 3. Komu je služba poskytována

Poskytujeme služby dle § 49 zák.č.108/2006 Sb. osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku.

*Poskytujeme služby klientům, kteří:*

- jsou starší 65 ti let
- jsou zdravotně či sociálně znevýhodněni
- jsou schopni projevit zájem o naše služby

*Nejsme schopni poskytovat služby zájemcům, kteří:*

- trpí akutní formou infekčního onemocnění
- jejichž stav vyžaduje péči ústavního zdravotnického zařízení
- ohrožují sebe nebo své okolí
- nejsou schopni kolektivního soužití
- vyžadují zařízení se zvláštním režimem (nepřetržitý dohled 24 hod.)
- narušují soukromí druhých
- nejeví zájem o naše služby

## **4. Vyřizování žádosti – uzavření smlouvy**

Domov přijímá žádosti o poskytování služeb písemně nebo elektronicky. Příslušné formuláře jsou ke stažení na [www.dsjenstejn.cz](http://www.dsjenstejn.cz). Žádosti jsou vyřizovány postupně dle naléhavosti a dalšího bodového ohodnocení (sociální situace 0 – 40 bodů, závislost na péči jiné osoby 0 – 40 bodů, územní příslušnost ke Středočeskému kraji 0 – 20 bodů).

V případě volné kapacity je zájemci nabídnuta možnost ubytování a je zahájeno jednání o uzavření smlouvy a termínu nástupu. Uzavření smlouvy je pro poskytování služeb předepsáno zákonem. Smlouva obsahuje údaje o poskytovaných službách – termín začátku účinnosti, cenu za poskytované služby, podmínky plateb, výpovědní lhůty, dojednání o dodržování vnitřních pravidel Domova, popis charakteru ubytování (jedno, dvou či vícelůžkový pokoj). Obsah smlouvy je pro obě smluvní strany závazný.

Nejpozději v den nástupu je Klient informován o všech svých právech a možnostech. O seznámení je proveden záznam, obsahující ujednání o výběru volitelných služeb (tento výběr se může v průběhu pobytu měnit dle vůle Klienta – jedná se například o požadavek na úschovu cenností, požadavek o registraci do ordinace praktického lékaře a podobně).

## **II. Rozsah poskytování sociální služby**

### **1. Ubytování**

#### **a) Příchod klienta do Domova**

Klient se po svém příchodu (nástupu k pobytu) ubytuje v pokoji, který mu byl při projednávání služby nabídnut. Případné změny ubytování jsou možné s přihlédnutím k přání a zdravotnímu stavu Klienta, k ubytovacím možnostem Domova, popř. k návrhu lékaře. V případě náhlé změny zdravotního stavu vyžadujícího intenzivní pomocnou péči, může dojít na přechodnou dobu ke změně pokoje. Pokud by nebylo možné z důvodu trvalé změny celkového stavu Klienta poskytovat v původním pokoji odpovídající péči, bude zahájeno jednání o trvalé změně místa ubytování (změna pokoje či lůžka).

#### **b) Vybavení budovy a pokojů**

Klienti bydlí v pokojích s vybavením ve vlastnictví Domova. Pokoje jsou uzamykatelné, Klient obdrží v případě zájmu klíč. V případě ztráty klíče je Poskytovatel oprávněn požadovat náhradu související škody (v případě ztráty klíče je nutné vyměnit vložku zámku). Vybavení pokoje si mohou doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. obrazy, sošky, textilie, květiny a podobně.

Používání elektrických spotřebičů v osobním vlastnictví je možno po schválení k provozu, které vydává pověřený zaměstnanec Domova (vedoucí provozu). Elektrické spotřebiče (televize, rádia, lampičky, rychlovarné konvice

apod.) nesmí být bez tohoto souhlasu používány. Domov si vyhrazuje právo zabránit používání a provozu elektrických spotřebičů bez vydaného povolení – a to zejména z důvodu bezpečnosti klientů a zaměstnanců Domova.

Další vybavení, například nábytkem v osobním vlastnictví, je možné s ohledem na prostorové možnosti pokoje, a to opět po souhlasu pověřeného pracovníka. Vybavení hygienických zařízení běžným materiálem zajišťuje Domov.

#### c) Předměty v osobním vlastnictví Klienta

Veškeré věci v osobním vlastnictví Klienta (včetně osobního prádla a oblečení) je vhodné označit pro možnost dohledání v případě ztráty jménem nebo číselným kódem. Tento kód (osobní číslo) obdrží Klient před nástupem k pobytu, případně bezprostředně po dni nástupu. S označením věcí pomohou v případě potřeby zaměstnanci Domova.

#### d) Přerušování pobytu

Klient může pobývat mimo organizaci (přerušit pobyt) dle svého uvážení. Před odchodem Klienta mimo Domov mu budou na požádání předány potřebné léky a další věci, které Domov převzal od Klienta do úschovy. Předání dokumentů, případně cenností převzatých do úschovy, je možné pouze v pracovní dny v době od 8.00 hodin do 15.00 hodin.

#### e) Odpovědnost za škodu

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku nebo zdraví ostatních Klientů, zaměstnanců Domova nebo jiných osob a na veškerém ostatním vybavení objektu Domova. Způsobí-li škodu zaviněně více Klientů, odpovídají za ni v poměru podle své účasti.

Klient nebo jiná osoba je povinna upozornit kteréhokoliv zaměstnance Domova na nebezpečnou událost, která vznikla nebo která hrozí a kterou je třeba odvrátit. Povinnost předcházet škodám na majetku a zdraví přísluší každému občanu České republiky.

#### f) Hospitalizace

Hospitalizaci klienta vždy indikuje lékař. V případě plánované hospitalizace je Klientovi nabídnuta pomoc při přípravě na hospitalizaci (zabalení potřebných věcí). Pokud se jedná o akutní hospitalizaci (indikovanou lékařem RZS), pracovník přímé péče automaticky zabalí do příruční tašky nejnnutnější věci jako hygienické potřeby, mobilní telefon, nabíječku apod. Dle domluvy s Klientem jsou po odjezdu zabezpečeny jeho cennosti, případně uzamčen celý pokoj. Zdravotní personál informuje o hospitalizaci určenou kontaktní osobu Klienta.

#### g) Ukončení pobytu

Pro ukončení pobytu ze strany Klienta je třeba předat řediteli Domova žádost o ukončení pobytu (výpověď smlouvy). Následně obdrží Klient vyrozumění o

termínu ukončení pobytu (dle výpovědní lhůty uvedené ve smlouvě). Ukončení pobytu bez dodržení výpovědní lhůty je možné jen po dohodě smluvních stran.

Ukončení pobytu ze strany Domova je možné, pokud Klient opakovaně a přes upozornění porušuje ustanovení Vnitřních pravidel. Výpovědní lhůta je v takových případech 2 měsíce a počíná běžet první kalendářní den po oznámení výpovědi Klientovi.

Okamžité ukončení pobytu ze strany Domova je možné pouze v případech závažného ohrožení bezpečnosti ostatních Klientů, zaměstnanců Domova nebo dalších osob. Za takové ohrožení se považuje například fyzické napadení druhé osoby, manipulace s otevřeným ohněm, přechovávání veškerých střelných zbraní a podobně.

#### h) Vyjádření nesouhlasu s pobytovou službou

Podle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., § 91b,c v případě, že Klient, který není schopen vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby (z důvodu omezení svéprávnosti nebo z důvodu zdravotního) a projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je Domov povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu a bezodkladně informovat osobu, která za Klienta uzavřela smlouvu, či určenou kontaktní osobu.

V případě, kdy soud vysloví, že pobyt Klienta v Domově je přípustný a jsou splněny podmínky pro poskytování pobytové sociální služby bez souhlasu klienta, Domov mu bude nadále poskytovat pobytové soc. služby. Nové soudní řízení může být opětovně zahájeno až po uplynutí 30 dnů od právní moci rozhodnutí soudu. I přes tuto lhůtu má Domov povinnost oznamovat soudu skutečnost, že Klient opět projevil vážně míněný nesouhlas.

Pokud soud vysloví, že pobyt v Domově není pro Klienta přípustný – Domov musí Klientovi poskytování pobytové soc. služby ukončit a klienta propustit. Usnesení soudu je vykonatelné ihned po doručení. Zároveň může Domov nabídnout opatrovníku či obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností součinnost při zajištění další pomoci.

#### Ch) Trvalý pobyt

Pokud je zřejmé, že Klient bude pobytové služby Domova využívat dlouhodobě, je možné požádat místní obecní úřad o přihlášení k trvalému pobytu. Veškeré náklady s tím spojené hradí Klient, který o přihlášení k trvalému pobytu žádá. Přihlášení k trvalému pobytu podléhá schválení ředitele Domova.

## 2. Stravování

#### a) Rozsah a forma poskytování stravy

Strava je poskytována v rozsahu tří hlavních jídel denně a je v souladu se zásadami zdravé výživy s ohledem na věk a dietní potřeby Klientů Domova. Strava je připravována v kuchyni Domova. Druh odebírané stravy (normální nebo stravy

vhodné pro diabetiky a osoby s trávicími potížemi) si určuje Klient dle svého rozhodnutí. Strava se podává v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně..... 7:30 - 8:30 hod.  
oběd .....11:30 - 12.30 hod.  
večeře..... 16.30 - 17:30 hod.

Kromě hlavních jídel jsou v průběhu dne poskytovány nápoje pro zajištění pitného režimu Klientů (čaj, bílá káva, mléko, chlazené ochucené nápoje, nápoje vhodné pro diabetiky), dále ovoce dle sezonní nabídky, případně další vedlejší jídla.

#### b) Odhlašování stravy

V případě plánovaného přerušení pobytu je třeba nahlásit odhlášení stravy službukonajícímu personálu nejpozději 2 pracovní dny před dnem přerušení pobytu. Odhlášení stravy či pobytu lze také elektronicky na emailové adrese: [dsjenstejn@dsjenstejn.cz](mailto:dsjenstejn@dsjenstejn.cz)

Bez přerušení pobytu si Klient může odhlásit maximálně jedno hlavní jídlo denně. Odhlášení jídla je nutné provést také nejméně 2 pracovní dny předem.

Umístění ve zdravotnickém zařízení, vynucené náhlou změnou zdravotního stavu Klienta, se považuje vždy za předem oznámené přerušení pobytu, strava je odhlášena automaticky.

### 3. Poskytovaná péče

#### a) Vymezení úkonů sociální péče

Pomoc při zvládání 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.

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.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- pomoc a podpora při dalších aktivitách, podporujících sociální začleňování osob.

Sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob.

Aktivizační činnosti:

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

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci, vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

## b) Individuální plánování

Služba je poskytována s ohledem na individuální potřeby Klienta a provozní možnosti zařízení. Každý Klient má jiné přání, jiné potřeby, jiné očekávání. Z tohoto důvodu s Klientem plánujeme, jak konkrétně bude vypadat naše pomoc v běžných každodenních situacích. Důležitou součástí je podpora Klienta v samostatnosti a schopnosti rozhodovat dle možnosti o svém životě.

Druh a rozsah jednotlivých podpůrných činností se v průběhu pobytu přizpůsobuje aktuálním potřebám Klienta a je dokumentován vedením osobní dokumentace Klienta – tzv. individuální plánování. Součástí individuálního plánování je i vyhodnocování dosahování osobních cílů, které Klient projednává s určeným pracovníkem přímé péče (tzv. klíčovým pracovník). O přidělení klíčového pracovníka je Klient informován bezprostředně po nástupu k pobytu.

Na provedení jednotlivých kroků vedoucích k postupnému naplňování stanovených cílů klienta, jak během adaptačního období, tak během celého pobytu se podílí nejen KP daného klienta, ale veškerý personál přímé péče, aktivizační pracovníci, zdravotní personál a sociální pracovníci. V průběhu poskytování služeb se sleduje dosahování individuálních cílů Klientů, které zároveň pomáhá sledovat, vyhodnocovat a zvyšovat kvalitu služeb.

## c) Zdravotní péče

Domov poskytuje Klientům zdravotní péči v úrovni odbornosti všeobecné a praktické sestry. Dále je zajišťován v případě zájmu Klienta dovoz léků z lékárny, asistence při jejich podávání a také odpovídající uložení. Zajištění léků z lékárny je podmíněno dostatkem finančních prostředků klienta na jejich úhradu. Domov respektuje právo Klienta odmítnout předepsané léky. Pokud je odmítáním léků ohroženo zdraví nebo život Klienta, je o této okolnosti bez zbytečného odkladu informován příslušný praktický lékař.



V případě úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu jsou zaměstnanci Domova povinni provést potřebná opatření, případně přivolat lékaře. Pokud chce Klient odmítnout potřebnou pomoc, musí být u tohoto odmítnutí vždy přítomen lékař (záchranná služba - tel.155), který seznámí Klienta s možnými riziky takového postupu.

Klienti Domova se mohou zaregistrovat k praktickému lékaři, který poskytuje návštěvní lékařskou péči v objektu organizace (ošetřovna). Doba přítomnosti lékaře je vyvěšena na dveřích ošetřovny.

#### **4. Hodnocení kvality péče, podněty a stížnosti**

Pokud má Klient dojem, že poskytované služby neodpovídají dohodnutým podmínkám nebo jeho představám, může pomoci nápravě podáním podnětu nebo stížnosti. Pro podání podnětů nebo stížností je k dispozici 5 schránek. Ty jsou umístěny u informačních nástěnek a na jednotlivých odděleních. Schránka umístěná na budově Domova, vedle vstupní rampy, je určena především rodinným příslušníkům a klientům pečovatelské služby. Podněty i stížnosti je možné také předat přímo řediteli organizace.

Proti postupu poskytovatele při poskytování sociálních a zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- Klient,
- zákonný zástupce Klienta,
- osoba blízká v případě, že Klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná Klientem.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo Klientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen "stěžovatel"), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Poskytovatel při projednávání stížností:

- navrhuje stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- postupuje tak, aby stížnost byla vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,

- vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytuje na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Závěrem šetření stížnosti je výrok – oprávněná, nebo neoprávněná. Pokud je stížnost vyhodnocena jako oprávněná, je stěžovatel informován o krocích poskytovatele směřujících k předcházení opakování prošetřované situace.

O závěrech šetření stížnosti je informován Klient (požadovaná forma odpovědi musí být popsána v podané stížnosti) a dále ředitel organizace. Stížnosti jsou evidovány.

Podnětem se rozumí připomínka k poskytovaným službám. Projednání podnětu probíhá zpravidla obdobně jako projednání stížnosti. O závěru projednání podnětu je klient informován zpravidla ústní formou. Podněty jsou taktéž evidovány.

Formy podání podnětů a stížností:

- Písemným sdělením vhozeným do schránek umístěných k tomuto účelu. Schránky jsou označeny nápisem „*Schránka pro podání podnětů a stížností*“.
- Ústním sdělením službukonajícímu personálu nebo sociální pracovníci (následně bude proveden zápis do formuláře připomínek, pochval a stížností se záznamem, kdo podnět vznesl a kdo jej přijal).
- Telefonicky – na čísle: +420 736 754 011
- E-mail - [info@dsjenstejn.cz](mailto:info@dsjenstejn.cz) .

Dále je možné se s dotazy či případnými stížnostmi obracet na Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, se sídlem v ulici Zborovská 11, 150 21, Praha 5, tel. 257 280 286 (Středočeský kraj je zřizovatelem Domova), [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz), datová schránka keebyyf, případně na kancelář ombudsmana (Veřejný ochránce práv) se sídlem: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), datová schránka jz5adky.

## **III. Doplňující informace**

### **1. Výplata důchodu**

Domov umožňuje zprostředkovat výplatu dávek důchodového pojištění. Výplata důchodu se řídí Pravidly pro výplatu důchodu v zařízení sociálních služeb vydanou Českou správou sociálního zabezpečení. Pro možnost využití sjednoceného termínu výplaty důchodu Domovem je třeba učinit prokazatelný souhlas. Příslušná správa sociálního zabezpečení zasílá důchody hromadně na účet Domova, který provede z tohoto důchodu srážku zálohy na úhradu za ubytování a stravu. Důchod (resp. zůstatek z důchodu po odečtení zálohy na úhradu za pobyt) se Klientům vyplácí prostřednictvím zaměstnance Domova vždy každého 15. dne v měsíci. Případně-li tento termín na sobotu, neděli, nebo státní svátek, je vyplácen následující pracovní den po tomto termínu.

Převzetí důchodu stvrdí Klient svým podpisem do hromadného seznamu. Není-li schopen podpisu, podepíše jeho převzetí pověřený pracovník Domova a svědek.

Důchody se vyplácejí v kanceláři pokladny ve výplatní den v době od 13.00 – 14.00 hod. Imobilním Klientům se vyplácí důchod přímo v jejich pokojích.

V případě nepřítomnosti Klienta v den výplaty důchodu je příslušná hotovost bez zbytečného odkladu uložena na jeho osobní účet.

V případě ukončení pobytu Klienta se při výplatě důchodu postupuje dle daných Pravidel pro výplatu důchodu.

### **2. Výše úhrad za poskytované služby**

#### **a) Úhrada za ubytování a stravu**

Výše úhrady za poskytnutí ubytování a stravy se sjednává dohodou ve formě smlouvy o poskytování sociálních služeb uzavřené mezi Klientem a Poskytovatelem. Výše úhrady za ubytování je odlišná dle druhu pokoje (dle počtu lůžek na pokoji). Strava je poskytována v rozsahu minimálně tří hlavních jídel denně. Klientovi musí po zaplacení úhrady zůstat alespoň 15 % jeho příjmu (dle § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Pokud Klient doloží, že jeho příjem nepostačuje na zaplacení úhrady v plné výši, úhrada se sníží na úroveň 85 % doloženého příjmu. V případě, že tu tuto skutečnost Klient oznámí a doloží až v průběhu poskytování služby, bude úhrada ponížena od data doložení příjmu.

#### **b) Úhrada za poskytnutí péče**

Klient je povinen hradit Domovu úhradu za poskytnutí péče ve výši přiznaného příspěvku na péči. Pro stanovení výše úhrady za poskytování péče je Klient povinen oznámit, případně doložit, výši přiznaného příspěvku na péči, jeho plátce, a to nejpozději v den uzavření smlouvy (nástupu k pobytu). Klient je dále povinen oznámit Domovu každou změnu ve stupni přiznaného příspěvku na péči

nejpozději 10 kalendářních dnů po uskutečněné změně. V případě přerušení pobytu (dovolená) se snižuje úhrada za péči za každý kalendářní den (přerušení trávající celých 24 hodin) přerušení pobytu o jeho poměrnou část.

#### c) Doplnkové služby

Domov může poskytovat také doplňkové služby. Doplňkové služby jsou takové služby, které nejsou vyjmenovány v zákoně č. 108/2006 Sb. jako služby základní. Domov může za takové služby požadovat úhradu až do výše skutečně vynaložených nákladů. V případě poskytování doplňkových služeb za úhradu musí být o druhu služby a výši úhrady sjednán dodatek Smlouvy.

### **3. Platba za služby, vyúčtování**

Platba za služby se provádí měsíčně, a to formou zálohy v průběhu příslušného měsíce (zpravidla srážkou při výplatě důchodu) ve výši sjednané při uzavření smlouvy o poskytování pobytových služeb, případně v její předpokládané výši. Platba zálohy za první měsíc pobytu se platí v hotovosti v pokladně Domova zpravidla v den nástupu.

Vyúčtování platby proběhne nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce, současně je Klientovi vrácen případný přeplatek.

Bezhotovostní platby ve prospěch Klienta se provádějí na depozitní účet vedený u Komerční banky číslo účtu 35 – 406 043 0297 / 0100. Pro identifikaci platby je nutné uvést jako variabilní symbol prvních 6 číslic rodného čísla Klienta, kterému je platba určena. Ve zprávě pro příjemce je vhodné uvést účel platby.

### **4. Úschova cenností**

V případě zájmu Klienta, Domov nabízí úschovu osobních dokladů Klienta, dokumentů, peněžní hotovosti či drobných cenností.

Úschova peněžních hotovostí se provádí formou zřízení osobního účtu Klienta. O uložení hotovosti je vydán Klientovi pokladní doklad. Vybírat hotovost z osobního účtu je možné v pracovní dny v pokladně Domova. Účet Klienta slouží k uložení hotovosti, kterou má pro své potřeby k dispozici a pro uhrazení běžných denních výdajů. Větší finanční hotovosti (nad 20.000 Kč) je doporučeno uložit na vkladní knížku nebo na jiné běžné bankovní produkty.

Domov neodpovídá za cennosti, osobní doklady a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy. Případné ztráty cenností či jiných předmětů je třeba hlásit sociální pracovníci k evidenci, aby bylo možno provést opatření proti opakování takových událostí.

V případě náhlé hospitalizace personál Domova automaticky zajistí pokoj včetně finanční hotovosti či cenností, a to podle daného postupu Domova.

## 5. Poštovní zásilky

Poštovní zásilky pro Klienty Domova jsou doručovány hromadně zpravidla každý pracovní den. Zásilky Klientům předává pověřený zaměstnanec Domova. Zásilky jsou Klientům předávány bez předchozího otevření. Otevření dopisu a jeho přečtení je možné pouze na základě požadavku Klienta (adresáta).

Balíky, doporučené dopisy, popř. peněžní poukázky může převzít pověřený zaměstnanec Domova pouze po předchozím souhlasu Klienta či jeho oprávněného zástupce.

V případě, že Klient není schopen podpisu, potvrdí převzetí v jeho přítomnosti pověřený pracovník Domova a svědek.

Domov nabízí Klientům pomoc při odesílání poštovních zásilek. K tomuto účelu slouží poštovní schránka umístěná ve vstupní hale objektu.

Poštovní zásilky, které mají jako adresáta uveden Domov seniorů Jenštejn, jsou otevřeny pověřeným zaměstnancem Domova a následně zaznamenány v knize došlé pošty. Pověřený zaměstnanec má povinnost zachovat mlčenlivost o zjištěných informacích. Dále jsou tyto zásilky předány konečnému adresátovi.

Při zasílání osobní pošty je třeba uvádět adresáta ve formě:

Jméno a příjmení Klienta  
Domov seniorů Jenštejn  
Vinořská 78  
250 73 Jenštejn

## 6. Praní prádla

Praní prádla probíhá v centrální prádelně provozované Domovem. Klient předává prádlo k praní osobně nebo s pomocí pracovníků přímé péče do prádelny umístěné v suterénu budovy. Prádlo předané k praní musí být označeno identifikačním kódem. Při předání prádla k praní obdrží Klient na požádání potvrzení.

Z důvodu dodržení hygienických nařízení není dovoleno přechovávat v ubytovacích prostorech hrubě znečištěné prádlo. Hrubě znečištěné prádlo bude zaměstnanci Domova odneseno do prádelny, vypráno a následně vráceno Klientovi. Obdobně není přípustné se pohybovat v objektu Domova ve znečištěném oděvu. Opakované porušení tohoto pravidla může být důvodem ukončení pobytu (platnosti smlouvy) ze strany Domova.

## 7. Společenská a zájmová činnost, aktivity

Domov nabízí Klientům možnost společenských a kulturních akcí pořádaných ve společných prostorách Domova či zahradě, dále individuální i skupinové aktivity (zpívání, cvičení, trénink paměti apod.). Každý z Klientů pak má možnost věnovat

se své vlastní zájmové činnosti – pokud nenarušuje ani neohrožuje život, zdraví nebo soukromí ostatních Klientů Domova nebo jiných osob. Klienti by neměli rušit ostatní obyvatele Domova zejména hlasitým poslechem televize či rádia. Z tohoto důvodu také doporučujeme pořízení vlastních sluchátek k TV.

Klienti mohou po domluvě využívat společné prostory Domova pro organizování soukromých společenských událostí.

## **8. Kadeřnické a pedikérské služby**

Kadeřnické a pedikérské služby jsou součástí poskytované péče v Domově (péče o vlasy a nehty) a nejsou účtovány fakultativně.

## **9. Návštěvy**

Klient může přijímat návštěvy od 14.00 – 16.00 hodin. Návštěvy klientů mimo tuto dobu je možné uskutečnit po předcházející dohodě na tel. čísle +420 286 851 150. Návštěvy jsou přijímány ve společných prostorech Domova. V pokojích mohou být návštěvy přijímány po domluvě a pokud tím nejsou rušeni spolubydlíci. Návštěvy nesmí narušovat soukromí či léčebný režim Klientů Domova. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy může ředitel Domova návštěvy omezit, popř. zakázat. Klienti se mohou navštěvovat navzájem na pokojích při respektování soukromí ostatních spolubydlících.

## **10. Právo na soukromí a na slušné zacházení**

Klienti Domova mají právo na slušné zacházení. Jsou povinni vzájemně dodržovat pravidla slušného chování a respektovat soukromí ostatních, s ohledem na provozní možnosti zařízení. Za porušování soukromí může být považováno vulgární chování nebo vyjadřování, pohyb ve společných prostorech bez přiměřeného oblečení, nadměrný hluk a podobně. Případy porušení soukromí budou posuzovány jednotlivě. Závažné porušování těchto zásad může být důvodem k ukončení platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb.

## **11. Doba klidu v Domově**

Doba nočního klidu v Domově je stanovena od 22.00 do 6.00 h. V době nočního klidu nesmí být Klienti rušeni, s výjimkou provádění ošetřovatelských úkonů nebo kontrol zaměstnanci Domova. V době nočního klidu mohou Klienti ve společných prostorech i na pokojích poslouchat rádio, sledovat televizi, číst si a podobně. Nesmí tím však být rušeno soukromí ostatních Klientů.

Z bezpečnostních důvodů se budova po setmění uzavírá. Klient, vracející se z vycházky, musí v tomto případě použít zvonku k přivolání službukonajícího personálu.

## **12. Dodržování hygienických zásad**

Každý klient by měl dbát v rámci svých možností a schopností na osobní hygienu. V případě, že klient není schopen si sám osobní hygienu zajistit, poskytnou potřebnou pomoc pracovníci přímé péče. Hygienické a kosmetické prostředky si klient zajišťuje průběžně, dle své potřeby a z vlastních finančních zdrojů. Pracovníci přímé péče podporují klienty v dodržování osobní hygieny a dbají na čistotu oblečení.

Potraviny, které má klient na pokoji, musí být skladovány podle doporučení výrobce. Na pokojích jsou k dispozici lednice, kam si klient ukládá potraviny podléhající zkáze. Tyto potraviny nebo zbytky jídel není přípustné skladovat jinak. Personál přímé péče se souhlasem klienta průběžně kontroluje datum spotřeby potravin v lednici. Prošlé potraviny nebo zbytky potravin, které nejsou v původních obalech a vykazují známky stáří budou po domluvě s klientem zlikvidovány. Sušení a následné skladování pečiva je v Domově zakázáno.

V celém objektu Domova je nutné udržovat pořádek a čistotu. Klienti si udržují, v rámci svých schopností, pořádek na svém pokoji. Úklid pokojů a přilehlých prostor zajišťuje personál Domova včetně pravidelné výměny lůžkovin a dezinfekce lůžka. Klient je povinen tento úkon personálu umožnit.

## **13. Opatření pro případ porušení kázně a pořádku**

Opakované úmyslné nebo pod vlivem alkoholu způsobené porušení pořádku a kázně v Domově může být důvodem k ukončení pobytu ze strany Domova (ukončení platnosti smlouvy).

V případě, že chování nebo jednání Klienta vyžaduje šetření či zásah orgánu policie nebo orgánů činných v trestním řízení, je každý Klient i zaměstnanec Domova povinen bezodkladně podat oznámení na linku Policie - 158.

## **14. Co je zakázáno**

V Domově je zakázáno uskladňovat jakékoliv typy zbraní a předměty jim podobné. Dále je zakázáno uskladňovat nebezpečné chemikálie a další hygienicky nebo jinak závadné předměty, které mohou ohrozit zdraví nebo bezpečnost ostatních Klientů a zaměstnanců Domova. V případě podezření na ohrožení si Domov vyhrazuje právo nahlížet do osobních věcí klienta.

Také je zakázána veškerá manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je ve všech prostorech budovy zakázáno.

Porušení těchto ustanovení může být důvodem k výpovědi smlouvy ze strany Domova. Významné ohrožení okolí (zejména manipulace s otevřeným ohněm a fyzické napadení druhé osoby) může být důvodem okamžitého ukončení platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany Domova (bez dodržení

výpovědní lhůty). Domov v případech ukončení platnosti smlouvy nezajišťuje náhradní ubytování.

## **15. Přijímání darů**

Žádný ze zaměstnanců nesmí požadovat po klientech jakýkoliv dar (finanční nebo věcný) za péči, která je v pracovní náplni zaměstnance nebo za služby, které je Domov povinný poskytovat Klientovi na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální péče. Pokud se Klient rozhodne na základě svého uvážení, že chce některému zaměstnanci poděkovat formou věcného (ryze osobního) daru, může tento zaměstnanec dar převzít, pokud se oprávněně domnívá, že hodnota tohoto daru nepřesáhla 500,- Kč (např. květiny, bonboniéru, dárek připomínající rekreaci, fotografie, knihy apod.). Domov nepřijímá dary ani jiné výhody od zájemců o sociální služby a jejich rodinných příslušníků.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

Tato Vnitřní pravidla poskytování péče v Domově seniorů Jenštejn nabývají účinnosti dnem 1.4.2022.

Mgr. Jiří Ploner  
ředitel organizace