



DOMÁCÍ ŘÁD

Vážená paní, vážený pane,

tento Domácí řád upravuje pravidla důležitá pro zajištění klidného a nerušeného průběhu Vašeho pobytu v Domově.

Najdete v něm, jak postupovat v různých situacích, se kterými se v Domově běžně setkáte, co je Vaším právem a povinností nebo co se stane v případě, že nejste s určitým postupem ze strany Domova spokojen/a.

Pravidla v Domácím řádu jsou pro Vás i pro pracovníky Domova závazná, mnohá z nich upřesňují ustanovení smlouvy, kterou jste při svém nástupu uzavřeli. Protože je pro Vás Domácí řád velmi důležitý, obdrželi jste jej jako přílohu své Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen Smlouva). Tento dokument je také veřejně přístupný a pracovníci jsou, v případě, že některým uvedeným skutečností neporozumíte, připraveni Vám Vaše otázky zodpovědět.

Poskytování služeb

1. Služby Vám jsou poskytovány s ohledem na Vaše schopnosti, možnosti a dovednosti, podle Vašich individuálních potřeb, které jsou zapsány ve Vašem Individuálním plánu, s cílem zachovat Vaše kompetence a Vaši optimální účast na životě. Jednotlivé úkony, nezvládnete-li je sama/sám, Vám jsou poskytovány dle Vašich potřeb v rozsahu podpora, pomoc nebo péče.
2. Individuální plán má písemnou formu a je uložený u pracovníků - pečovatelů. Je aktualizovaný 1x za rok, popř. při jakékoliv změně ovlivňující průběh služby.

Ubytování

1. V Domově jste byl/a ubytován v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji. Ve dvoulůžkových pokojích dbá Domov o zajištění základního soukromí každého klienta (důstojnosti při běžných úkonech /toaleta apod./ a harmonizaci vztahů mezi spolubydlícími).
2. Dveře pokojů jsou označeny Vaším jménem, popř. titulem a jménem klíčového pracovníka.



3. Po příchodu do Domova jste seznámen s prostory Domova, zázemím, zajištěním stravování, aktivitami apod.
4. Jste-li klientem Domova pro seniory, máte možnost si svůj pokoj zamykat. Zamykání dvoulůžkových pokojů je možné pouze tehdy, souhlasí-li také Váš spolubydlící. Převzetí klíče musíte potvrdit písemně a v případě jeho ztráty, jste povinen/a klient klíč uhradit.
5. V čase Vaší nepřítomnosti v Domově či při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, je jednolůžkový pokoj uzamčen. Jsou-li současně nepřítomni oba klienti, kteří spolu sdílejí pokoj, je tento také uzamčen.
6. V případě mimořádné události (záchrana života, technická závada nebo havárie, revize, mimořádný úklid apod.) je zamčený pokoj službu konajícím pracovníkem odemknut. Do pokoje vstupují vždy 2 zaměstnanci. O této situaci, je učiněn zápis do dokumentace klienta.
7. Abyste se cítil/a ve svém pokoji příjemně, můžete si při nástupu nebo později umístit v pokoji své osobní věci (hodiny, obrazy, dekorativní a ozdobné předměty), nábytek, popř. koberec. Vybavení osobními věcmi je zakotveno v Individuálním plánu.
8. Jestliže se rozhodnete pro svůj vlastní nábytek, je nutné, aby splňoval některé náležitosti z důvodu bezpečnosti Vaší, Vašeho spolubydlícího a v neposlední řadě i personálu. Nábytek proto volte přiměřeně velký, stabilní a plně funkční. Poškození nábytku hlase bez prodlení pracovníkům, kteří zvolí další postup. Nutné opravy nábytku hradíte ze svých prostředků, se zajištěním opravy Vám pomohou naši pracovníci. Stane-li se nábytek nevhodný k užívání nebo nebezpečný, dohodneme se s Vámi na jeho likvidaci.
9. Na základě stanovených podmínek můžete používat vlastní elektrický spotřebič. Souhlas po individuálním posouzení vydá ředitel Domova a je zakotven ve Smlouvě. Za použití vlastního elektrospotřebiče je stanovena úhrada, jejíž výše je uvedena v Ceníku služeb. Spotřebič musí být plně funkční a musí procházet pravidelnou revizí, kterou zajišťuje Domov pravidelně jednou za rok.
10. Máte právo požádat o ubytování na jiném pokoji. Dovolují-li to možnosti Domova, je tomuto přání vyhověno při uvolnění vhodného pokoje. Požadavky na změnu pokoje jsou vedeny sociální pracovníci ve vnitřním pořadníku. Výběr se řídí zejména stářím podaného požadavku, v případě dvoulůžkového pokoje souhlasem obou klientů a zvážením předpokladu bezkonfliktního soužití, při žádosti o jednolůžkový pokoj skutečnost, zda klient bude mít na plnou úhradu.
11. Bez Vašeho souhlasu lze uskutečnit přestěhování pouze v případě provozních důvodů (havárie, malování či rekonstrukce pokoje) nebo změny cílové skupiny na základě zdravotního stavu. Stěhování bude s Vámi vždy projednáno.





12. Rozhodnete-li se, že se chcete přihlásit na adresu Domova k trvalému pobytu, uveďte svůj požadavek sociální pracovníci nebo pečujícími pracovníkům, kteří Vaši žádost sociální pracovníci předají. V případě potřeby Vám sociální pracovníci se změnou trvalého pobytu a výměnou občanského průkazu pomůžou. Vaší povinností je zaplatit stanovený správní poplatek, popř. další náklady s touto změnou spojené.

Úklid, praní a opravy prádla

1. Úklid zajišťují pracovníci Domova.
2. Úklid na Vašem pokoji probíhá po domluvě zpravidla 1x denně. V případě objektivní potřeby častěji s ohledem na možnosti pracovníků úklidu. Vaší povinností je uklizení pokoje umožnit.
3. Jestliže jste vyslovil/a souhlas, je pokoj ve Vaší nepřítomnosti uklízen. Nedáte-li souhlas, vzniká Vám nárok na úklid až po Vašem návratu do Domova. K tomu, aby mohli zaměstnanci vstoupit na dvoulůžkový pokoj za účelem běžného úklidu, musí dát souhlas oba klienti. Nedá-li souhlas jeden nebo žádný z nich, je úklid proveden až po návratu jednoho z nich.
4. V Domově máte nárok na praní a žehlení svého osobního prádla a ošacení, které je vzhledem k riziku záměny nebo ztráty označeno pracovníky Domova osobním číslem (i nově zakoupené). Prádelna je v provozu každý pracovní den. V Domově není možné prát prádlo, které vyžaduje speciální způsob čištění.
5. Domov zajišťuje praní Vašeho prádla. Prádlo na vyprání můžete odložit do určených pytlů nebo to učiní pracovníci Domova. Prádlo určené k praní odevzdají pracovníci na Vašem oddělení do prádelny.
6. Ložní prádlo je měněno, pokud není potřeba častější, u klientů Domova pro seniory a chodících klientů Domova se zvláštním režimem 1x za měsíc, u ležících klientů Domova se zvláštním režimem 1x týdně.
7. Pracovníci Domova Vám mohou zajistit drobné opravy prádla, přišití knoflíku, zašití malé dírky apod. V případě přišití knoflíků, si hradí klient náklady na jejich pořízení. Potřebuje-li klient úpravu oděvu, Domov klientovi zprostředkuje službu, která požadovanou úpravu provede. Tyto opravy si klient hradí ze svých prostředků.
8. Osobní prádlo a povlečení si jste povinen/a pořizovat ze svých prostředků. Dojde-li v průběhu Vašeho pobytu k takovému opotřebení, že již některá z těchto věcí není funkční, budete na situaci upozorněn/a, abyste si mohl/a zakoupit věci nové. V případě potřeby Vám bude personál Domova, na který se se svým požadavkem můžete obrátit, nápomocen.



9. Čištění oděvu v čistírně nebo opravu obuvi si zajišťujete sama/sám. Pokud budete potřebovat zajistit čištění oděvu v čistírně nebo opravit obuv, sdělte svůj požadavek personálu a jeho prostřednictvím sociální pracovnice Váš požadavek za úhradu zabezpečí.

Stravování

1. Domov Vám zajišťuje celodenní stravování uzpůsobené svým množstvím, složením a úpravou zdravotnímu stavu a věku obyvatel. Pravidelně denně jsou podávána 3 hlavní jídla (snídaně, oběd, večeře). Jídelníček sestavuje vedoucí stravovacího provozu s přihlédnutím na přání klientů. Jídelní lístek schvaluje ředitelka. Veškerý personál Domova dbá na estetiku a kulturu stravování.
2. Jídelní lístek nabízí možnost vybrat si ve všední dny oběd ze dvou popř. tří variant. Objednávka probíhá zpravidla jedenkrát týdně a mohou Vám při tom být nápomocni pracovníci Domova.
3. V případě potřeby Vám bude strava upravena tak, aby to odpovídalo Vaším individuálním potřebám s cílem zachovat si co nejdéle své schopnosti a dovednosti.
4. Jídla jsou podávána v hlavní jídelně. Budete-li mít pohybové potíže nebo jiné zdravotní problémy, se strava podává v malých jídelnách na odděleních. Jste-li ležící nebo budete-li krátkodobě nemocný, podávají se jídla a nápoje přímo na pokoji.
5. V odůvodněných případech je klientovi připravována kašovitá nebo mixovaná strava, či je klient vyživován speciální stravou sondou do žaludku (PEG). Služba je poskytována nejméně 3x denně.

Jídla se podávají v době:

	Snídaně	Oběd	Večeře
Hlavní jídelna	7.30 – 8.15	11.30 – 12.15	16.30 – 17.15
Malé jídelny na odděleních a pokoje klientů	7.15 – 8.00	11.30 – 12.00	16.30 – 17.00

6. Pokud víte, že nestihnete přijít v době podávání jídla, je nutné nahlásit pozdější příchod k jídlu. Pokud toto nečiníte, je jídlo po uplynutí skladovací doby v souladu s hygienickými předpisy bez náhrady zlikvidováno.
7. Na patrech máte k dispozici čaj. Klientům, kteří potřebují pomoc, zajišťuje podání nápoje službu konající pečující personál, který dbá na pitný režim klientů.
8. Své potraviny můžete ukládat na místa k tomu určená (chladnička v kuchyňce na každém patře), popř. vlastní chladnička, noční stolek a to podle druhu potravin. Nezkonzumované



a nepoživatelné zbytky jídel odkládejte do zvláštních nádob, které jsou umístěny na určeném místě, na každém patře. Z hygienických důvodů doporučujeme, abyste si nenechával/a zbytky jídel na pokojích, na balkónech a nevyhazoval/a je z okna.

9. Jídlo, které si uložíte ve společných lednicích, Vám doporučujeme označit svým jménem, předejte tak záměně potravin. Na základě hygienicko-epidemiologického opatření je nutné potraviny po uplynutí doby spotřeby zlikvidovat. Pokud tak neučiníte sama/sám, zlikviduje tyto prošlé potraviny personál Domova.

Zdravotně ošetrovatelská péče

1. Zdravotně ošetrovatelskou péči Vám zajišťuje kvalifikovaný personál Domova.
2. Zdravotní péče, která je Vám poskytována na základě indikace lékaře, je zpravidla hrazena z Vašeho zdravotního pojištění.
3. Pokud chcete zůstat u svého praktického lékaře (mimo Hořice) pak je nutné, abyste si jeho návštěvy, předepsané léky a ostatní náležitosti spojené se zdravotní péčí včetně indikace, zajišťoval sám/a.
4. Pokud využijete služeb praktického lékaře, který již do Domova dochází, jste po přijetí u tohoto lékaře registrován/a.
5. Případná odborná ošetření nebo vyšetření indikované lékařem jsou zajišťována a organizována Domovem, zajištěn je i v případě potřeby doprovod.
6. V případě, že budete odvezen/a do nemocnice, je Vaše rodina informována.
7. Informace o Vašem zdravotním stavu může podat pouze ošetřující lékař.
8. Úraz nebo pád ohlaste zdravotní sestře nebo službu konajícímu pracovníkovi.
9. Jste-li klient/ka, který potřebuje z důvodu svého zdravotního stavu inkontinentní pomůcky či podložky, je nutno tyto pomůcky zajistit prostřednictvím ošetřujícího lékaře, který pomůcky předepisuje zpravidla ve dvouměsíčním intervalu. Počet pomůcek je limitovaný zdravotní pojišťovnou. V případě, že těchto pomůcek potřebujete více, musíte si potřebné množství zajistit na vlastní náklady.

Kompenzační pomůcky

1. Používáte-li z důvodů pohybových potíží kompenzační pomůcky (např. chodítka, hole, vozík), doneste si je již při nástupu. Domov disponuje pouze omezeným množstvím kompenzačních pomůcek.





2. Pokud to vyžaduje nebo bude vyžadovat Váš zdravotní stav, pomůže zdravotnický personál objednat a zakoupit pomůcku z Vašich vlastních prostředků nebo bude nápomocen při schvalovacím řízení revizního lékaře Vaší zdravotní pojišťovny.

Pomoc při úkonech osobní hygieny nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Osobní hygiena (způsob, četnost apod.) je zajišťována na základě Vaší dohody s personálem Domova a je zakotvena ve Vašem Individuálním plánu.
2. Základní péče o vlasy a nehty je součástí celkové hygieny s časovou frekvencí 1x týdně.
3. Hygienické potřeby (mýdlo, šampón na vlasy, ručník, hřeben, tělový krém, zubní pastu apod.) jste si povinen/a pořizovat ze svých prostředků.
4. Dle Vašich potřeb Vás personál doprovodí na WC nebo pomůže s použitím toaletního křesla nebo vyměňuje pomůcky pro inkontinenci.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Domov Vám rád zprostředkuje podporu a pomoc při využívání běžně dostupných služeb, tzn služby pedikúry a kadeřnice, popř. služby faráře. Službu kadeřnice a pedikérky si hradíte ze svých prostředků.

Aktivizační činnosti a sociálně terapeutické činnosti

1. Domov podporuje své klienty tak, abyste si udržel/a a mohl/a se v průběhu pobytu věnovat svým zájmům a zálibám.
2. Domov nabízí celou škálu aktivizačních činností, a to buď individuální nebo skupinové.
3. S programovými nabídkami se můžete seznámit na nástěnkách nebo Vás na ně pozvou pracovníci na Vašem patře.

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

S vyřizováním Vašich úředních záležitostí Vám podle Vaší potřeby pomůže sociální pracovnice, nejčastějšími oblastmi, ve kterých je poskytována klientům pomoc:

- při vyřizování dávek sociální péče nebo sociálního zabezpečení, zejména příspěvku na péči, důchodu apod.
- pomoc při změně trvalého pobytu, výměně občanského průkazu atd., klient si hradí příslušný poplatek



- zajištění návštěvy úředníka, právníka, notáře apod. v Domově, pokud klient není schopen návštěv na příslušném úřadě
- zprostředkování pomoci dalších služeb, které klient chce využívat vzhledem ke svým specifickým potřebám
- pomoc se zajištěním speciálních pomůcek
- sociální pracovníce pomůže zajistit úhradu různých poplatků, potřebuje-li klient podporu nebo pomoc.
- komunikuje s rodinou, jde-li o oprávněné zájmy klienta
- poskytuje základní sociální poradenství v těch oblastech, ve kterých potřebuje klient poradit nebo hájit svá práva.
- Domov také pomáhá zajistit klientům drobné nákupy ve městě nebo kantýně, nemůže-li si klient obstarat své záležitosti sám.
- Služba je poskytována každý pracovní den od 6.00 do 14.30.

Jaké služby neposkytujeme

1. Domov Vám nemůže a neumí zajistit asistenci (dohled) po dobu 24 hodin v počtu jednoho pracovníka na jednoho klienta. Jestliže pracovníci na pokoji nejsou, neznamená to, že se o klienta nestarají. Mohou se v té chvíli věnovat jiným klientům, připravovat jídlo, zajišťovat administrativní úkony nebo mohou mít také zákonnou přestávku.
2. Domov neposkytuje rehabilitaci, poskytujeme pouze aktivizaci klientů jako trénink k zachování a obnovení pohybových schopností.
3. Neumíme zcela vyloučit riziko Vašeho pádu, úrazu apod. Poskytujeme služby s respektem k právu klienta na volný pohyb a právo na přiměřené riziko, tj. cílem poskytování služby není odstranit všechna rizika, ale podporujeme klienty v takovém způsobu života, jehož úroveň zohledňuje jejich zachovalé schopnosti a dovednosti a jejich zdravotní stav.
4. Nejsme schopni informovat Vaše příbuzné a blízké o všech změnách Vaší situace nebo zdravotním stavu. Domov kontaktuje s Vaším souhlasem blízké osoby, které si určíte, v případě závažných událostí, které mají zásadní vliv při poskytování služby jako je hospitalizace nebo významné zhoršení Vaší situace, máte-li závažný problém, Vaši blízcí se však mohou pravidelně informovat, pracovníci jim s Vaším souhlasem rádi jejich dotazy zodpoví. O zdravotním stavu může podávat informace pouze Váš lékař.





Návštěvy

1. Návštěvní hodiny nejsou v Domově stanoveny, respektujte však prosím dobu nočního klidu (22.00 – 6.00 hodin).
2. Jste-li obyvatelem dvoulůžkového pokoje, je nutné brát ohled na spolubydlící/spolubydlícího. Není-li možné přijmout návštěvu na pokoji, máte možnost využít prostory k tomu určené a uzpůsobené, tj. společenské místnosti, chodby, halu.
3. Domov nemá prostory vymezené pro přenocování návštěv, a proto přespání Vašich blízkých není možné. Pracovníci v případě zájmu mohou předat kontakty na ubytovací zařízení v Hořicích. Budete-li chtít, zajistíme pro Vaši návštěvu stravu.
4. Rodinní příslušníci mají možnost se účastnit péče o Vás, tzn., že mohou přijít v době jídla, koupele, apod. Domov jim dle svých možností zajistí potřebné zázemí a podporu. Vaši blízcí se mohou účastnit také společenských akcí pořádaných Domovem pro své klienty.
5. Návštěvám není dovoleno odnášet jakýkoli majetek Domova a přespávat na pokojích.
6. Návštěva zvířat je povolena jen při zachování hygienických a bezpečnostních opatření.

Pobyt mimo Domov

1. V zájmu své bezpečnosti doporučujeme všem klientům, aby hlásili, že Domov opouští a kam jdou, aby jim v případě potřeby byla ze strany Domova zajištěna potřebná pomoc.
2. V případě, že nebudete v Domově delší dobu (více než 1 den), je nutné Vaši nepřítomnost oznámit službu konajícímu pracovníkovi minimálně 2 dny předem, a to z důvodu odhlášení stravy (a posouzení nároku na vrácení části úhrady) a zajištění léků.
3. Budova Domova se zamyká ve 20.00 hodin, odemyká se v 5.00 hodin.
4. Pokud přijдете později, zazvoňte na zvonek u hlavních vchodových dveří. Je možné, že budete chvíli čekat, než Vám službu konající personál otevře. Budete-li chtít odejít dříve, než se budova odemyká, vyhledejte pracovníky oddělení, kteří Vám vchod odemknou.

Vyúčtování úhrady

1. Zaplacená záloha na úhradu Vám bude vyúčtována do 15. dne následujícího měsíce.
2. Pokud nahlásíte min. 2 dny předem pobyt mimo Domov (návštěva u rodiny) nebo jste nahlásil/a předem neodebrání stravy, je Vám zaúčtována pouze poměrná část úhrady za stravu (viz aktuální ceník). Částka za ubytování se zúčtuje v plné výši.
3. Nenahlásíte-li pobyt mimo Domov včas, bude Vám zaúčtována celá částka za stravu. do doby, než budou splněny výše uvedené podmínky.



4. V případě Vaší neplánované hospitalizace ve zdravotnickém zařízení zodpovídá za Vaše odhlášení ze stravování vedoucí péče, v případě její nepřítomnosti příslušný pracovník péče. Pobyt mimo Domov se v tomto případě považuje za předem nahlášený.
5. Nárok na vrácení části úhrady za stravu za pobyt mimo Domov má ten klient, který zaplatil plnou výši úhrady za příslušný měsíc.

Peněžní depozita a vkladní knížky

1. Potřebujete-li pomoc při obstarávání osobních záležitostí, pak je Vám s Vaším souhlasem zakotveným ve smlouvě zavedeno peněžní depozitum.
2. Na depozitu je uložena Vaše peněžní hotovost, dle Vašeho přání je na ně ukládán zůstatek důchodu nebo přeplatek úhrady. Přijímat a vydávat z depozit je oprávněn pouze pracovník pověřený vedením depozitní pokladny.
3. Vybírat a ukládat na depozita můžete ve stanovenou dobu v pokladně Domova.
4. Pověřený pracovník zaznamenává ukládání a vybírání peněžní hotovosti na Vašem kontovém listě. Budete-li potřebovat větší peněžní hotovosti (nad 1 200,-Kč), oznamte výši požadované částky a den výběru oznámit alespoň 1 den předem, aby pokladní mohla požadovanou částku vyzvednout u peněžního ústavu, neboť výše hotovosti v pokladně je limitována.
5. Se svými depozity jste oprávněn nakládat pouze Vy. Informace o stavu depozitního účtu lze poskytovat pouze Vám nebo Vašemu opatrovníkovi, pokud je Vám stanoven. Ostatních osoby (příbuzní, známi) mohou získat informace o stavu Vašich depozit pouze s Vaším souhlasem. Souhlas je zaznamenán ve spisu klienta (je klientem podepsán).
6. V případě, že jste ve Smlouvě udělil svůj souhlas, jsou z Vašeho depozita hrazeny nákupy potravin, léků apod., které v souladu s Vaším přáním realizuje pověřený pracovník, a to do výše dohodnuté měsíční částky.
7. Ve Vaší nepřítomnosti nesmí ani Vaši nejbližší příbuzní bez plné moci provádět jakoukoli manipulaci s Vašimi penězi. V případě vydání věcí (např. do nemocnice), lze věci vydat příbuzným či osobám blízkým na základě sepsání protokolu o předání věcí.
8. V případě, že udělíte plnou moc stejného rozsahu více jak jednomu člověku, zříká se Domov zodpovědnosti za případně vzniklé rodinné spory.
9. Ve zvláště zdůvodněných případech nutnosti ochrany Vašeho osobního vlastnictví, převezme Domov cenné věci do úschovy i bez Vašeho požadavku. O této situaci učiní písemný záznam, kde zdůvodní nutnost tohoto opatření a uvede seznam věcí vzatých do úschovy.



10. Vzhledem k limitu depozitní pokladny, kde můžete mít uloženou částku do výše 2.000,- Kč, je s Vámi při nástupu nebo kdykoliv v průběhu pobytu projednáno založení vkladní knížky.
11. V případě, že potřebujete pomoc při obstarávání osobních záležitostí, převezme s Vaším souhlasem vkladní knížku Domov do úschovy.
12. Při převzetí Vaší vkladní knížky do úschovy je pokladní povinna vystavit složní list se všemi předepsanými náležitostmi. S finančními prostředky, které má klient na vkladní knížce v úschově Domova, je oprávněna manipulovat (vkládat a vybírat) pokladní na základě písemného potvrzení podepsaného ředitelkou Domova a ověřené písemné plné moci od klienta.

Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky Vám budou doručovány prostřednictvím Domova.
2. Obyčejné zásilky Vám budou předány vedoucí pracovnící Vašeho oddělení.
3. Doporučené dopisy, peněžní poukázky Vám budou předány proti Vašemu podpisu. Obvykle je Vám předává sociální pracovnice, které Vám může dopis přečíst a vysvětlit.

Opatření omezující pohyb

1. Domov je povinen poskytovat Vám službu tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nutné použít opatření omezující Váš pohyb.
2. Pracovníci vůči Vám mohou použít opatření omezující pohyb pouze v případě Vašeho přímého ohrožení zdraví a života nebo v případě ohrožení zdraví a života jiné fyzické osoby, a to po dobu nezbytně nutnou k odvrácení této situace.
3. O použití opatření omezujících pohyb jsou vedeny písemné záznamy.

Opatření proti porušení pravidel chování

1. Způsobíte-li úmyslně škodu, ať už na majetku Domova, jiné organizace nebo na majetku nebo zdraví spoluobytel, pracovníků Domova nebo jiných osob, jste za ni zodpovědná/ý.
2. V případě, že se dopustíte škody na majetku, jste povinen vzniklou škodu uhradit, případně uvést věc do původního stavu.
3. Za hrubé porušení povinností je také považováno opakované rušení nočního klidu, opakované hrubé či neslušné chování a agresivita vůči ostatním klientům a pracovníkům Domova, opakované výtržnictví pod vlivem alkoholu, kouření mimo vyhrazené prostory (kouření je povoleno mimo budovu na vyhrazených místech) nebo spáchání úmyslného



trestného činu majícího vliv dopad na soužití osob v Domově. I z těchto důvodů bude Smlouva ze strany poskytovatele vypovězena.

Bezpečnostní opatření

1. K osvětlení svého pokoje nepoužívejte zápalky, svíčky nebo svítidla s otevřeným ohněm, a to ani v případě výpadku elektrického proudu (nebezpečí požáru, popálenin). Jakákoliv manipulace s ohněm je porušení protipožárních předpisů.
2. Na pokojích je zakázáno používání elektrických dek, vaření vody ponorným vařičem nebo používání jiných varných zařízení, používání dekorací, které se zapojují do sítě apod.
3. Dále je zakázáno zasahovat do elektrických přístrojů a zařízení (například nahazovat pojistky apod.), výpadek proudu nebo poškození elektrických přístrojů a zařízení vždy nahláste službu konajícímu pracovníkovi, který zjedná nápravu.
4. Taktéž není z bezpečnostních důvodů dovoleno používat např. propanbutanové lahve, vnášet do Domova zbraně a další předměty, které by mohly způsobit ohrožení zdraví a životů osob.
5. Z bezpečnostních důvodů jsou venkovní prostory Domova monitorovány kamerovým systémem. Tyto kamery neslouží k monitorování pohybu klientů, záznam z kamer je však možné využít k prošetření některých nežádoucích událostí. (Směrnice „Pravidla provozování kamerového systému“)

Vaší povinnosti je

1. Dodržovat termíny a výši úhrad stanovené Smlouvou a dle platného Ceníku služeb.
2. Oznámit neprodleně změnu výše příjmů mající vliv na výši úhrady.
3. Uzavřít Dodatek ke Smlouvě v případě, že Domov jednostranně změní výši úhrady v důsledku změny prováděcí vyhlášky stanovující výši úhrady nebo změní-li se náklady ovlivňující cenu služeb, a to nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž Poskytovatel oznámil Klientovi změnu výše úhrady nákladů na služby.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Budete-li nespokojen/a se službami, které Vám poskytujeme, máte právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Stížnosti jsou Vaší obranou proti neoprávněnému zásahu do Vašich práv a pro Domov jsou důležitým zdrojem informací vedoucích k tomu, abychom poskytovali naše služby co nejlépe.



2. Svoji stížnost můžete podat ústně nebo písemně, a to svému klíčovému pracovníkovi, vedoucí oddělení nebo ředitelce Domova. Pokud je Vaše stížnost podána ústně, pracovník o ní učiní písemný zápis. Stížnost může být podána také anonymně.
3. Písemnou stížnost je možné vhodit také do schránky, která je umístěna na Vašem oddělení a dále u kanceláře ředitelky Domova.
4. Vaši stížnost bude vyřizovat ředitelka nebo jiná pověřená osoba, a to dle zaměření stížnosti. Vaši stížnost nebude nikdy vyřizovat pracovník, proti kterému by byla stížnost namířena.
5. Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů od jejich podání, s výsledkem budete ústně seznámen/a, dostanete také písemné vyjádření.
6. Pokud jste svou stížnost podal/a anonymně, je seznámení s vyřízením stížnosti učiněno písemně na veřejném místě (nástěnkách). Písemné vyjádření k anonymní stížnosti se provede v tak konkrétní míře, jakou dovoluje charakter stížnosti a nebyly dotčeny konkrétní osoby.
7. Nebudete-li spokojen/a s vyřízením své stížnosti, můžete se svým podnětem k prošetření postupu vyřizování stížnosti obrátit na:
 - zřizovatele Domova: Město Hořice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, nám. J. z Poděbrad 342, 508 01 Hořice,
 - veřejného ochránce lidských práv: Kancelář Veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 211, e-mail: kancelar@ochrance.cz,
 - Český helsinský výbor, Jelení 5, 199/5, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 335, e-mail: sekr@helcom.cz,

S účinností od 1. 2. 2023

