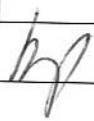


DOMÁCÍ ŘÁD

DOMOVA SVATÉHO NORBERTA



NORBERTINUM

Zpracoval/a:	Mgr. Mikulková Karla
Schválil/a:	Lukáčová Zita
Platnost od:	01.01.2026
Podpis:	 DOMOV SVATÉHO NORBERTA, z.ú. nám. Sadové 152/39 779 00 Olomouc - Svatý Kopeček Tel.: 585 155 097, IČ: 142 71 893

Obsah

1	Úvod	4
2	Poslání a cíle	5
3	Cílová skupina Domova	5
4	Kritéria pro přijetí	6
5	Vyřizování žádostí o přijetí do domova	6
6	Nastěhování do Domova	7
7	Poskytované služby	7
8	Ubytování	8
9	Hygienická pravidla bydlení	8
10	Technická a požárně bezpečnostní pravidla bydlení	9
11	Pravidla soužití	10
12	Pobyt mimo Domov	12
13	Vybavení prostor Domova	12
14	Úschova cenností a finančních prostředků	13
15	Stravování	14
15.1	Rozsah stravy	14
15.2	Místa a čas podávání stravy	14
15.3	Odhlásování stravy	15
16	Péče	16
16.1	Zdravotní péče	16
16.2	Přímá obslužná a ošetrovatelská péče	17
16.3	Spolupráce s rodinou	18
17	Ukončení služby	19
17.1	Výpovědní důvody a výpovědní lhůty	19
18	Vyúčtování úhrad	20
18.1	Úhrady za pobyt a stravu	20
18.2	Úhrady za péči	21
18.3	Úhrady za fakultativní a zprostředkované služby	22
19	Pravidla pro vyřizování stížností	23
	Právo podat stížnost má každý uživatel Domova.	23
20	Poštovní zásilky a výplaty důchodů	24
21	Návštěvy v Domově a doba klidu	25
22	Dokumentace klientů	26

23	Odpovědnost za škodu.....	26
24	Zájmová, kulturní a duchovní činnost v Domově.....	27
25	Povinnosti Domova svatého Norberta-domova pro seniory jako poskytovatele sociální služby .	28
26	Závěrečná ustanovení	28

1 Úvod

Domovní řád je vnitřním pravidlem Domova svatého Norberta-domova pro seniory (dále jen Domova). Vychází z právní úpravy obsažené v Zákoně 108/2006Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášce 505/2006 Sb.

Domovní řád je závazný pro všechny klienty (myšleno uživatelky ženy i uživatele muže v celém textu), s tímto pravidlem jsou seznámeni již v procesu jednání se sociální službou a znovu při nastěhování. Závazný je dále i pro zaměstnance a návštěvy Domova.

2 Poslání a cíle

Posláním Domova je zajištění klidného a důstojného života cílové skupině osob, tj. seniorům od věku 65 let, kteří se ocitli v takové situaci, kdy potřebují nezbytně pomoc druhé osoby v zajišťování základních životních potřeb a tuto pomoc nelze zajistit pomocí osob blízkých, ani jiné sociální služby v ambulantní nebo terénní formě.

Poskytování sociální služby směřuje k aktivnímu životu klientů, k individuálnímu přístupu ke každému jedinci, k podpoře komunitního způsobu života s přínosnými sociálními vztahy a oporou v tradičních křesťanských hodnotách.

Snahou Domova je vytvořit klientovi takové prostředí, které se bude co nejvíce přibližovat přirozenému prostředí jeho vrstevníků, pomoc v uspokojování jeho potřeb, ošetrovatelskou i zdravotní péči, při respektování a ochraně jeho práv, autonomie, důstojnosti, očekávání a naplňování cílů.

K základním cílům směřovaným ke klientům patří:

- Úsilí o zachování co největší míry osobního duševního i fyzického potenciálu klienta.
- Udržování a rozvoj schopností a dovedností klientů pomocí aktivizačních činností a duchovní podpory s plným respektováním rozhodování každého jedince.
- Individuální přístup ke klientovi a podpora spolupráce mezi klientem a pečujícími.
- Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím se zřetelem na zdravotní stav klienta a jeho autonomii.
- Podpora kontaktů s rodinou a blízkými osobami, upevňování sociálních vazeb s klienty.
- Uskutečňování akcí pro kulturní vyžití klientů v rozsahu, který je v silách pracovníků Domova.

3 Cílová skupina Domova

Senioři ve věku od 65 let.

4 Kritéria pro přijetí

- Základním kritériem je nepříznivá sociální situace, ve které se nachází žadatel a naléhavost poskytnutí pomoci pobytovou sociální službou.
- Lokalita trvalého bydliště.
- Stupeň závislosti na pomoci druhé osoby.
- Vzdálenost rodinných příslušníků a dalších blízkých osob, osamělost.
- Dosavadní intervence jiných forem sociálních služeb, případně neformálních pečujících.
- Zdravotní stav, přítomnost překážek, které by mohly bránit poskytování této sociální služby, ke kterým patří dle prováděcí Vyhlášky 505/2006 Sb. skutečnosti uvedené v § 36 písm. a) – c).
- Soulad se sociální skupinou dle registrace.

5 Vyřizování žádostí o přijetí do domova

- Na základě podané Žádosti o přijetí se rozhoduje o nástupu do Domova.
Tato žádost je podpořena dalšími získanými informacemi, zejména z terénního sociálního šetření, od rodinných příslušníků, popř. jiných osob.
- K Žádosti musí být přiložen řádně vyplněný Lékařský posudek o zdravotním stavu žadatele o sociální službu.
- K Žádosti může být přiložen Dotazník o schopnostech a zájmech žadatele.
- Žadatel je poučen o povinnosti hlášení změn údajů a o lhůtě opravy nebo doplnění potřebných náležitostí, nebo nesrozumitelnosti.
- Žádosti jsou posuzovány komisí, která je složena z pracovníků sociální služby, případně zvoleného zástupce zdravotně-ošetrovatelského úseku.
- Vyrozumění o vyřízení Žádosti a poskytování služby sjedná Domov do 8 dnů po rozhodnutí, a to formou smluvenou s žadatelem.

6 Nastěhování do Domova

- Na základě kladného vyřízení žádosti a uvolnění místa v zařízení sociální služby je možné přistoupit k uzavření smlouvy.
- Před uzavřením Smlouvy o užívání sociální služby Domova je nový klient seznámen s Vnitřními pravidly Domova, sociální pracovník se ujistí, že klient náležitostem Smlouvy i Pravidel rozumí.
- Klient si prohlédne pokoj, ve kterém bude bydlet a zhodnotí, jestli se v tomto místě nevyskytuje překážka, která by mu bránila zde žít. Pokud to možnosti Domova dovolují, může dojít k výměně pokoje. Zpravidla s podáním žádosti o výměnu, která bude podle aktuálních možností provedena později podle postupu stanoveného vnitřním pravidlem Domova. O přidělení a výměně pokoje rozhoduje ředitelka Domova. Přemístění ze strany Domova je možné jen se souhlasem klienta, pokud se nejedná o přemístění z provozních důvodů, nebo výskytu havarijního stavu v dané ubytovací jednotce.
- Klient se s pracovníky sociální služby domluví o možnostech nastěhování osobních věcí do Domova, včetně možnosti užívání vlastních elektrospotřebičů, popřípadě personál zodpoví další otázky, které se vztahují k pobytu v Domově.
- V den nastěhování do Domova proběhne zálohová platba stravy a pobytu i platba poměrné části příspěvku na péči za poměrnou část v daném měsíci.

7 Poskytované služby

Domov pro seniory poskytuje základní a fakultativní činnosti a zdravotní péči.

- **Základní činnosti** jsou úkony zaměřené na ubytování, stravování, pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
- **Fakultativní činnosti** jsou činnosti poskytované nad rámec základních činností a jsou zajišťovány podle možností a personálního zastoupení Domova.
- **Zdravotní péče** je zajišťována na základě indikace lékaře prostřednictvím pracovníků, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

8 Ubytování

Ve smluveném termínu přichází klient do Domova, je představen přítomným pracovníkům, seznámen se svým klíčovým pečujícím pracovníkem, pokud má zájem, tak hned v příchozí den si může prohlédnout vnitřní i venkovní prostory, které slouží sociální službě Domova pro seniory, nebo se s nimi seznámit postupně v nejbližších dnech.

Ve svém soukromém prostoru – na přiděleném pokoji, si klient uloží přinesené věci. Pečující personál provede kontrolu označení oblečení a prádla, nebo s označením textilií pomůže. Zároveň kontroluje hygienické náležitosti donesených věcí. Kontrolu provozuschopnosti elektrospotřebičů provede revizní technik elektro v nejbližším termínu.

Pro ubytování platí nutnost dodržování hygienických, technických, požárně-bezpečnostních pravidel a pravidel klidného soužití.

9 Hygienická pravidla bydlení

- Uživatelé jsou povinni dodržovat zásady osobní hygieny, a to jak čistotu tělesnou, tak čistotu prádla. Přímý obslužný personál na tuto činnost dohlíží, nebo poskytuje podporu a pomoc ve smluveném rozsahu.
- Uživatel si hradí sám hygienické potřeby k běžné i celkové hygieně (včetně potřeb k holení), pro intimní hygienu a toaletní papír.
- Pedikúra a manikúra jsou sjednávány za přímou úhradu a prováděny osobou s odbornou kompetencí.
- Prádlo k vyprání nezůstává na pokojích, pečující personál je odváží denně ve sběrném vozíku do prádelny. Veškeré prádlo musí být zřetelně označeno jménem, nebo značkou klienta. Vyprané osobní prádlo přinese personál do pokoje klienta, popř. ihned uloží do skříně.
- Pro uložení prádla Domova slouží sklad čistého prádla.
- Je nepřípustné uchovávat na pokojích chemikálie, hygienicky závadné věci, skladovat staré a rychle se kazící potraviny. K uskladnění potravin, které musí být uchovávány v chladu, slouží buď vlastní lednice, nebo lednice k tomuto účelu určené.

- Přímý obslužný personál provádí pravidelný úklid a desinfekci povrchů stolů, stolků, skříní, kuchyňských linek a lednic a pokud to situace vyžaduje z hygienických důvod, tak i jejich vnitřních prostor. Úklid se provádí se svolením a za účasti klienta, pokud není klient schopen toto svolení poskytnout, tak se o svolení i případnou účast požádá rodinný příslušník. Jestliže jsou při úklidu nalezeny potraviny s prošlou lhůtou spotřeby, nebo potraviny závadné, jsou vyhozeny i bez souhlasu klienta. O tomto kroku se udělá zápis do knihy hlášení. Jde o prevenci možné nákazy a zdravotních problémů po požití hygienicky nevhodných potravin.
- Drobný nábytek, který je přinesen zvenčí by měl být snadno čistitelný s možností dezinfekce.
- Odpadky klient umisťuje výhradně do odpadkového koše, neshromažďuje neumyté obaly od potravin a kosmetických přípravků, nevyhazuje smetí a odpadky z okna, neznečišťuje úmyslně soukromé, ani společné prostory Domova.

10 Technická a požárně bezpečnostní pravidla bydlení

- Soukromý prostor uživatele musí být uzamykatelný. Klient dostane klíč od pokoje, který mu byl přidělen na základě Smlouvy o poskytování sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory.
- Při opuštění pokoje má klient právo si pokoj uzamknout a vzít klíč s sebou, uzamčení pokoje zevnitř je možné jen s vytaženým klíčem ze zámku, aby měl personál možnost se v případě nutnosti ke klientovi dostat. Neuposlechnutí tohoto doporučení je vlastním rizikem klienta.
- Uzamykatelná je alespoň jedna skříň, skříňka nebo šuplík ve vybavení každého uživatele pro uložení osobních cenných věcí, dokladů apod.
- Klienti jsou povinni zacházet šetrně s vybavením pokojů, které je majetkem Domova a bez souhlasu vedení Domova provádět změny v jeho prostorách a na jeho majetku (zdivo, nábytek, další vybavení).
- Osobní věci uživatelů musí být uspořádány tak, aby nezasahovaly do únikových cest a neomezovaly pohyb dalších osob na vícelůžkových pokojích.

- Osobní věci si klienti nemohou trvale odkládat ve společných prostorech vnitřních ani venkovních.
- O vyhození nepotřebného prádla a obuvi platí obdobné pravidlo jako u potravin, vyhodit se může pouze na přání, nebo se souhlasem uživatele, popř. jeho rodinného příslušníka a o odstranění se provede zápis do knihy hlášení.
- Uživatelé mohou mít na pokoji svou vlastní televizi nebo rádio, ČRo a ČT poplatky nejsou zahrnuty do úhrady za poskytnuté sociální služby. Klient se řídí příslušným zákonem č. 348/2005Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích, přihlášení může na žádost klienta provést sociální pracovník Domova.
- Sjednání a provedení revize elektrických spotřebičů, které si uživatel donesl zajišťuje Domov, uživatel si ji hradí sám. Spotřebiče s prošlou platností revize nebo se závadou musí zůstat mimo provoz, nutné je dodržování bezpečného používání, které neohrožuje zdraví a životy dalších uživatelů a personálu.
- Při opuštění pokoje musí být elektrická zařízení vypnuta.
- Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením pro přivolání personálu, tímto zařízením jsou vybaveny i koupelny v bytech a apartmánech.
- Na pokojích a ve všech prostorách Domova platí přísný zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
- Zahrada je pro klienty určena k procházkám a relaxaci, trhání a sklizeň rostlin a plodin není dovoleno.

11 Pravidla soužití

Snahou pracovníků Domova je docílení takového vzájemného soužití uživatelů, které je založeno na principech ohleduplnosti, vzájemné tolerance a vstřícnosti, soužití, které se přibližuje zdravým sousedským vztahům.

- Uživatelé se nesmí svým chováním a jednáním vzájemně rušit, nebo vyvolávat záměrně pohoršení.
- Při výskytu infekčního onemocnění dodržují doporučenou separaci a nestýkají se s ostatními klienty.

- Pro poslech vlastních přijímačů je doporučeno používat sluchátka, aby zvuk přijímače případně nerušil druhého uživatele v pokoji.
- Ve společném pobytu dvou uživatelů na pokoji a ve společných koupelnách nepoužívají klienti takovou kosmetiku a prostředky, které by dráždily druhého klienta, nebo mu způsobovaly zdravotní újmu. Totéž se týká pěstovaných rostlin, osvěžovačů vzduchu apod.
- V Domově není možné chovat domácí zvířata, návštěvu se zvířetem dohodne návštěvník se službu konajícím personálem předem. Návštěvy s domácími zvířaty, na které byl klient zvyklý doma, mají ze strany Domova podporu.
- K zajištění intimního soukromí klienta ve dvoulůžkových pokojích je možná textilní zástěna.
- Klienti i návštěvy Domova respektují noční klid, který je stanoven na dobu od 22.00 do 6.00 hod.
- Domov respektuje přání uživatele, která utvářejí jeho životní styl i jeho životní návyky, vždy do té míry, aby neomezovaly ostatní uživatele.
- Do pokojů vstupuje personál po zaklepání, do uzamčených pokojů v době nepřítomnosti nevstupuje, jen na výslovné přání klienta, nebo z důvodů ohrožení majetku.
- Klienti i návštěvy respektují zákaz vstupu do prostorů, kde je toto nařízení stanoveno.
- Za porušení pravidel soužití je považováno nedodržování běžných hygienických pravidel, šíření zápachu a nepořádku v budově a celém dostupném areálu, obtěžování ostatních obyvatel nepřiměřeným hlukem, světlem a vulgárními výrazy, nadměrné užívání alkoholu, slovní napadání zaměstnanců a ostatních obyvatel. Porušení pravidel soužití je projednáno se skupinou pracovníků Domova, o tomto jednání je učiněn zápis a klientovi předáno písemné upozornění s datem a podpisem přítomných pracovníků, kteří se jednání účastnili a podpisem klienta. Pokud se situace opakuje více jak dvakrát, navrhuje se ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.
- Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno omezování práv ostatních klientů, ohrožování života osob v Domově, fyzické napadení a sexuální obtěžování personálu i ostatních obyvatel Domova, nebo k nim směřující vyhrožování, krádeže, nebo úmyslné

poškození majetku klientů, zaměstnanců a Domova. Hrubé porušení pravidel soužití je důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování služby ze strany Domova.

12 Pobyť mimo Domov

- Každý klient může svobodně opustit Domov podle své vůle.
- V zájmu klienta i pro dostatečnou informovanost personálu se doporučuje oznámit plánovanou nepřítomnost (počátek a délku trvání) alespoň den předem.
- O nepřítomnosti Domov předá informace zdravotním pracovníkům, kteří klientovi přichystají léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.
- S klientem se domluví odhláška stravy, případně uložení cenností.
- Klientovi přísluší vratka příspěvku na péči v poměrné části podle počtu dnů nepřítomnosti, vyjma prvního a posledního dne nepřítomnosti v Domově, nebo se nevrací v případě, že je klient hospitalizován ve zdravotnickém zařízení (hospitalizace se neprodleně nahlašuje na ÚP, oddělení Příspěvku na péči).
- Doporučuje se nahlásit přítomnému personálu i vycházky mimo areál Domova, jejich předpokládanou trasu a čas pro případnou pomoc, či podporu.
- Příchody nebo příjezdy po 19.00 hod je vhodné hlásit předem, budova se v tuto dobu zamyká, je v zájmu klienta, aby byl pečující informován a předem připraven na jeho příchod v pozdějším čase.

13 Vybavení prostor Domova

- Vybavení pokojů je vedeno v inventárním seznamu, který je vyvěšen na každém pokoji.
- Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, signalizací, úložným nábytkem, stoly a židlemi, apartmány navíc kuchyňskou linkou.
- V každém pokoji je připojení na TV a internet.
- Sanitární zařízení jednopokojové ubytovací jednotky je vlastní, ve dvoupokojové společné pro oba pokoje.
- Společné prostory chodeb jsou vybaveny sedacím a odkládacím nábytkem, knihovničkami s literaturou a časopisy k zapůjčení, oznamovací vývěskou.

- Stoly a nábytkem k sezení je vybavena společenská místnost a jídelna se společnou televizí.
- Uživatelé mají k dispozici místnost s pračkou a sušičkou pro praní vlastního osobního prádla. Užívat ji mohou po instruktaži, nebo s dozorem pečujícího personálu.
- Součástí budovy je Kaple, kde se denně v ranních hodinách konají Bohoslužby. Klienti mají do kaple přístup vchodem ve druhém podlaží.
Zde je nutné respektovat režim řádových sester Premonstrátek, pro které je Kaple jedním z hlavních míst naplňování řeholního života.
- Venkovní prostory terasa, dvůr, zahrada, jsou sezónně vybaveny sedacím nábytkem a stoly.

14 Úschova cenností a finančních prostředků

- V kanceláři ředitelky Domova je zřízen trezor pro uchovávání cenných věcí, hotovosti a důležitých dokumentů klientů, kteří o tuto službu požádají.
- Vklad i výdej cenností a hotovosti je podložen písemným prohlášením s podpisem klienta a vydávajícího pracovníka, s možností přítomnosti další osoby. V případě neschopnosti klienta podepsat takové prohlášení je zapotřebí plná moc udělená další osobě.
- Za cenné předměty, doklady, dokumenty a finanční prostředky uložené v osobním prostoru klienta Domov neručí. Možnost úschovy je všem uživatelům nabídnuta.
- Klient může mít zřízen depozitní účet, ze kterého lze s jeho souhlasem provádět finanční úhrady na základě dohody se sociální pracovnící.
- Při krátkodobé nepřítomnosti (dovolená, návštěvy rodin apod.) je doporučena úschova cenností a finanční hotovosti v trezoru, nebo v případě uzamčení na pokoji soupis těchto věcí za přítomnosti klienta a dvou osob. Totéž platí při hospitalizaci klienta v zařízení zdravotní péče. Jakákoliv manipulace s osobními věcmi za nepřítomnosti klienta jak ze strany personálu, tak i jiných osob není dovolena.
- Jestliže nastane situace, kdy nepřítomný klient na základě své žádosti (telefonát, mail) požaduje vydání osobních věcí, informuje o tom sociální pracovníci, která v případě dohody povolí předání věcí klienta za přítomnosti zaměstnance domova. O předání je učiněn zápis s podpisem přebírající osoby.

- Finanční hotovost může být v takovém případě předána s předchozí žádostí klienta pouze zmocněnci uvedenému v ověřené plné moci, nebo zaslána peněžní poukázkou na adresu, která je uvedena v žádosti.
- Cenné věci a dokumenty se v případě nepřítomnosti klienta nevydávají.

15 Stravování

15.1 Rozsah stravy

- Poskytovatel zajišťuje uživateli celodenní stravu v rozsahu tří hlavních jídel: snídaně-oběd-večeře (včetně možné 2. večeře u diabetiků).
- Strava je zajišťována dodavatelsky, se zastoupením těchto druhů stravy: základní, bez dietního omezení (3), dietní šetřící (4) a diabetické (9), s garancí nutriční správnosti. V případě potřeby je snahou Domova zajistit i stravu s jiným dietním omezením (např. bezlepkovou).
- Dietu klientovi indikuje lékař, popřípadě při přechodném dietním omezení předá zdravotní personál přímé péči doporučení doby a druhu omezení.
- Pokud klient nechce rozhodnutí lékaře o nařízené dietě respektovat a přeje si jinou stravu, je mu vyhověno na základě písemné žádosti a jeho vlastní riziko.
- Dle potřeb klienta je pečujícím personálem zajištěna různá konzistence stravy v rozsahu strava celá, krájená a mletá, případně mixovaná.
- Ústním (průběžným) i dotazníkovým (1xročně) šetřením zjišťují pracovníci Domova spokojenost s rozsahem i kvalitou stravy, připomínky a návrhy na změny.
- Jídelní lístek poskytuje Domov nejpozději v pátek na další týden.
- Pokud není klient schopen samostatné přípravy stravy, je vyžadován od klienta odběr celodenní stravy.

15.2 Místa a čas podávání stravy

- Uživatelé služby mají k dispozici společnou jídelnu, kde je jim servírováno jídlo v určeném časovém rozmezí. Jídelna a společné stravování může přispět k seznámení a navázání sociálních kontaktů hlavně pro nově příchozí klienty. Klient si může v jídelně

vybrat libovolné volné místo k sezení, do jídelny může přijíždět i klient na invalidním vozíku.

- Uživatelům s velmi omezenou mobilitou, nebo těm, kteří se nechtějí stravovat společně, je jídlo kryté v tabletech odnášeno na pokoj, musí mít požadovanou teplotu a stejnou kvalitu, jako jídlo servírované v jídelně.
- Pokud to vyžaduje situace z epidemiologického hlediska, je společné stravování pozastaveno, aby nedocházelo k přenosu nákazy mezi klienty.
- Strava se v Domově poskytuje v těchto časech:
 - snídane 7:45 – 8:45 hod,
 - oběd 11:45 – 12:45 hod,
 - večeře 17:00 – 17:45 hod, II. večeře (diabetická) cca ve 21:00 hod.
- Jestliže se vyskytne opodstatněný důvod, může si každý klient domluvit individuální čas k podání stravy.
- Klientům není dovoleno odnášet nádobí z jídelny na pokoje, nebo na pokojích ponechávat donesené nádobí se zbytkem nedojedeného jídla. Stravu, kterou klient nedojedl si může ponechat pouze ve své nádobě nebo obalu pro případné uskladnění ve vlastní lednici. Na dvoulůžkovém pokoji musí být takové nádoby a obaly opatřeny jmenovkou.
- Příprava stravy k servírování je povolena z hygienických důvodů pouze v prostorách k tomu určených, tj. v přípravně jídla u jídelny. Stravu z vlastních zdrojů na pokojích si klient chystá sám.
- Pro zajištění pitného režimu je pro klienty s celodenní stravou k dispozici nápoj volně přístupný v jídelně.

15.3 Odhlašování stravy

- Odhlašování stravy v individuálním případě (celodenní nepřítomnost, dovolená, návštěva u rodiny, hospitalizace apod.) musí být provedeno minimálně dva pracovní dny předem. Odhlášku stravy sdělí pečovatelkám.

- Za předem ohlášené jídlo náleží klientovi finanční vratka ve výši neodebrané stravy v ceně potravin.
- Ceny jednotek denní stravy a cena za celodenní stravu musí být v souladu s aktuálním zněním Vyhlášky 505/2006Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona 108/2006Sb. o sociálních službách.

16 Péče

Domov pro seniory je druh služby sociální péče, a to pobytovou formou sociální služby. Domov svatého Norberta–domov pro seniory poskytuje:

16.1 Zdravotní péče

- a) Zdravotní a ošetrovatelská péče je zajišťována smluvně, a to poskytovatelem **Domácí zdravotní péče SESTRÍČKA.CZ** jejíž zaměstnanci přichází do Domova, provádí zdravotní a ošetrovatelské úkony, podávají klientům, kteří toho nejsou sami schopni předepsané medikace, zajišťují odběry biologického materiálu do laboratoří, aplikují injekce, měří fyziologické funkce, provádí léčebné intervence na ranách, vedou ošetrovatelskou dokumentaci, sledují celkový zdravotní stav klienta a spolupracují s praktickým lékařem, zajišťují převoz do zdravotnických zařízení.
- b) Klienti Domova mají **možnost zaregistrovat se u smluvní praktické lékařky**, která do Domova dochází, zpravidla jedenkrát za týden v předem ohlášených hodinách. V ambulanci, která se nachází přímo v budově Domova, lékařka ordinuje podle aktuálních potřeb a zdravotního stavu klientům léky, specializovaná vyšetření, rehabilitace, ambulantní výkony ad.
- c) Registrace u lékařky docházející do Domova není povinná, klient může být pacientem jiného praktického lékaře. Výše jmenované úkony, které provádí smluvní lékařka pro Domov jsou potom na straně klienta a jeho rodiny.

V tomto směru je pro nás spolupráce s rodinou nenahraditelná, stejně jako pro naše klienty. Nedisponujeme zatím služebním autem, takže převozy do zdravotnických ambulancí k vyšetřením musíme ve většině případů řešit převozem sanitkou. Jde

především o dlouhý čas, který klienti čekají, než je sanitka odveze zpět a kdy se necítí zrovna nejlépe.

16.2 Přímá obslužná a ošetrovatelská péče

Kromě poskytování ubytování, stravy, úklidu, praní, žehlení a drobných oprav prádla zahrnuje různé **úkony pomoci** osobám se sníženou soběstačností, dále pak **činnosti** aktivizační a sociálně terapeutické a **zprostředkování** kontaktu se sociálním prostředím (podle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách §49).

- a) Podrobný popis **základní činnosti** poskytování pomoci uvádí Vyhláška 505/2006 Sb. §15, kterou se ustanovení Zákona 108/2006 Sb. provádí, včetně maximální výše úhrad (součást Smlouvy o poskytování péče).

Tato péče se sjednává s každým klientem individuálně, a to v plánovacím režimu. **Individuální plán** je sestavován na základě všech poznatků získaných o klientovi, na základě jeho očekávání, přání a na základě jím stanovených cílů. Hlavním cílem Individuálního plánu je řešení nepříznivé sociální situace klienta, eliminace překážek, které brání v rozvoji kvality jeho života. Individuální plán zároveň respektuje jak hranice možností klienta, tak personálu poskytujícího pomoc.

Procesu individuálního plánování se účastní klient, sociální pracovník a určený klíčový pracovník, který v průběhu péče o klientovi sbírá další informace, pomáhá formulovat jeho potřeby, vize a cíle pro další průběžné aktualizace individuálního plánu, popřípadě se může podílet na tvorbě biografie klienta, vždy s respektem k jeho autonomii. Do procesu plánování mohou být zapojeni i další členové pečujícího týmu, osoby blízké, zmocněnec, nebo ustanovený zákonný zástupce klienta.

Individuální plán je důležitým nástrojem sociální práce, který pomáhá zabezpečit uživateli služby kvalitu života v rozsahu možností, kterou pobytová služba disponuje.

Na průběhu přímé péče se podílí sociální a aktivizační pracovník (pracovnice), pracovníci v přímé péči (pečovatelky, pečovatelé) a pracovnice zajišťování a výdeje stravy.

b) Nad rámec základní péče, mohou být klientovi poskytnuty i **fakultativní služby**.

Základní činnosti při poskytování péče v sociální službě Domova svatého Norberta – domova pro seniory jsou mimo jiné předmětem smlouvy o poskytování této služby a jsou ve smlouvě vyjmenovány.

O dalších činnostech, které mohou být považovány za fakultativní služby, je možné se dohodnout, a to jak o rozsahu poskytování, tak o úhradě za tuto činnost.

Jde např. o služby pedikúra, masáže, kadeřník apod. O ceně a způsobu zaplacení je klient informován vždy předem.

c) K základním činnostem služby sociální péče patří

základní sociální poradenství, kterým služba poskytuje informace směřující zejména

- k řešení nepříznivé sociální situace osob které ohrožuje,
- k možnostem výběru druhu služby a jiným formám pomoci,
- k právům a povinnostem uživatele sociální služby, zabránění sociálního vyloučení, nebo závislosti na sociální službě,
- k možnostem podpory členů rodiny, kteří se spolupodílí na péči o osobu se sníženou soběstačností.

16.3 Spolupráce s rodinou

Nastěhování klienta do pobytové sociální služby nemusí znamenat ukončení péče rodiny nebo blízkých osob. Spolupráce s rodinou je naopak velmi vhodná pro zachování původní síly sociálních vazeb. Zapojení rodiny do péče významně podporuje kvalitu péče jak u konkrétního rodinného příslušníka, který je uživatelem Domova, tak kvality péče v celé šíři.

Podpora rodin je vítána hlavně v oblasti:

- získávání informací pro individuální plán klienta (příp. biografii);
- doprovody příbuzných k lékaři mimo zařízení;
- zajišťování nákupů, léčiv, pochůzek, komerčních služeb;
- doprovody při pobytu na čerstvém vzduchu, volnočasové aktivity;

- pomoc při některých úkonech péče, pokud si to klient přeje a dojde k dohodě v plánu péče;
- pomoc při přípravě osobních oslav, slavení svátků apod.;
- pomoc při zajišťování kulturních akcí.

Spolupráce s rodinou je důležitá i ve finanční oblasti. Rodinní příslušníci mohou uzavřít se sociální službou Dohodu o spoluúčasti na úhradě nákladů za stravu a pobyt klienta, pokud jeho pravidelné příjmy na tuto úhradu nestačí. (§71 odst. 3 Zákona o sociálních službách).

17 Ukončení služby

17.1 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Klient může vypovědět smlouvu kdykoliv bez udání důvodů ústně nebo písemně.

Výpovědní lhůta je 15 dnů od doručení výpovědi poskytovateli, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

Poskytovatel může vypovědět smlouvu z těchto důvodů:

- Klient hrubě porušuje svoje povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje:
- Nedodržování „Vnitřních pravidel“
- Zamlčení některého z příjmů, nebo jeho změny, pokud klient žádá o snížení úhrady.
- Nezaplacení úhrady za pobyt, fakultativní služby, nebo neposkytnutí příspěvku na péči ani do konce následujícího měsíce.
- Zatajení takových důležitých informací o zdravotním stavu, které by byly důvodem k odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- Klient hrubým způsobem narušuje svým chováním a jednáním soužití s ostatními obyvateli Domova.
- U Klienta se projevila choroba, která je v kontraindikaci pro pobyt v domově a z důvodu této choroby potřebuje služby, které poskytovatel není schopen zajistit.

Výpovědní lhůta pro výpověď ze strany Poskytovatele je 30 dnů a počíná běžet od 1. dne následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď Klientovi předána.

U výpovědi Poskytovatelem z důvodu jeho neschopnosti zajišťovat potřeby Klienta vzhledem ke změně jeho stavu, může ředitelka Domova ukončení pobytu prodloužit do nástupu klienta do zařízení sociální, nebo zdravotní služby, které je schopno jeho potřeby zajistit.

U všech výpovědí musí být uveden a doložen jejich důvod.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou součástí smlouvy, kterou klient podepisuje s poskytovatelem při nástupu do Domova, je s nimi seznámen.

18 Vyúčtování úhrad

Při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory se uživatel zavazuje k povinnosti platit za tuto službu veškeré úhrady, které se váží k poskytnuté službě.

Položkami úhrad jsou:

- úhrada za ubytování (obsahuje ubytování, úklid, praní a drobné opravy prádla);
- úhrada za nahlášenou stravu;
- úhrada za péči

18.1 Úhrady za pobyt a stravu

Po zaplacení úhrady za pobyt a stravu musí zůstat uživateli alespoň 15 % jeho příjmu (§73 Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách). Pokud tato podmínka není splněna z důvodu nedostačující výše příjmu uživatele, požádá o snížení úhrad. V tomto případě požaduje poskytovatel sociální služby potvrzení o výši všech příjmů uživatele. Poskytovatel může v podobných případech také uzavřít Dohodu o spoluúčasti na úhradách s rodinnými příslušníky uživatele.

Způsob úhrady za pobyt je možný:

- **hotovostně** do 20. dne v kalendářním měsíci, za který úhrada náleží maximálně **první dva měsíce** pobytu.

další platby již Poskytovatel požaduje **bezhotovostní formou** a to:

- souhlasem poskytovateli k převodu důchodu na jeho provozní účet;
- bezhotovostním převodem z osobního účtu na účet Poskytovatele.

Splatnost částky vyúčtované úhrady za kalendářní měsíc, za který má být úhrada zaplacená je nejpozději **20. den** aktuálního měsíce.

18.2 Úhrady za péči

Příspěvek na péči, který byl uživateli přiznán náleží podle § 73 odst. 4/a Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách Poskytovateli služby, a to i zpětně za dobu, kdy Klientovi byla poskytována služba na základě Smlouvy.

První příspěvek na péči může uživatel zaplatit v **hotovosti** nebo může požádat o úhradu **převodem z osobního účtu** na účet Poskytovatele. Úhrada v hotovosti je splatná **nejpozději do 20. dne v kalendářním měsíci, za který příspěvek na péči náleží.**

I v případě úhrad za péči může být uzavřena rodinnými příslušníky Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů spojených s péčí.

Výši příspěvku na péči je Uživatel povinen Poskytovateli sdělit a doložit Rozhodnutím o přiznání příspěvku na péči. Jakoukoliv změnu je také povinen hlásit do 3 pracovních dnů ode dne doručení Rozhodnutí.

Poskytovatel provádí **vyúčtování za pobyt i služby do 12. dne** následujícího měsíce po měsíci, kdy byl klient mimo Domov. Při pobytu mimo domov Poskytovatel vyúčtuje tzv. vratky (přeplatky), které vyplatí do konce kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém přeplatek vznikl.

Výpočet „vratek“ upravuje vnitřní metodický pokyn pro poskytování vratek za pobyt mimo Domov.

Přeplatky se vypočtou za:

- řádně odhlášenou neodebranou stravu
- poměrnou část příspěvku na péči za celý kalendářní den (bez prvního a posledního) nepřítomnosti v Domově. Při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení se příspěvek nevrací, jeho výplata je pozastavena.

Při úplném odchodu klienta z Domova se vrací celá částka za stravu počínaje dalším dnem po odchodu, pokud není nahlášeno jinak.

Za ubytování se vrací částka vypočtená ode dne, kdy bylo místo pobytu klienta úplně vyklizeno.

18.3 Úhrady za fakultativní a zprostředkované služby

Tyto služby si hradí každý uživatel sám, hotově, dle platné kalkulace úhrad, přímo osobě, která mu službu poskytne. Osoba, která službu poskytuje oznámí předem cenu výkonu dle svého platného sazebníku. Jedná se převážně o služby pedikúra, masáže, kadeřnické služby, kopírování dokumentů apod.

Fakultativní služby nelze taxativně vyjmenovat, jedná se o smluvní činnosti, které nejsou uvedeny ve smlouvě o poskytování sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory v článku 5 ani příloze č.2 této smlouvy. Jedná-li se o službu, která je na základě vzájemné dohody vykonávána přímo pracovníky Domova, je potom na základě seriózních podkladů Poskytovatel povinen provést vyúčtování fakultativních služeb v měsíci, který následuje za měsícem, ve kterém byly tyto služby poskytnuty a předložit je klientovi.

Ceník služeb i ceník pobytu a stravy je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby Domova. O změně v ceníku je každý klient informován a podepisuje souhlas, že chce využívat poskytování sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory i za podmínky aktualizovaných cen. Aktualizace cen vychází především a převážně z aktuální změny ve znění zákona o sociálních službách 108/2006Sb, nebo vyhlášky 505/2006 Sb.

19 Pravidla pro vyřizování stížností

Právo podat stížnost má každý uživatel Domova.

Dalšími oprávněnými osobami k podání stížnosti jsou:

- zákonný zástupce, opatrovník, nebo podpůrce uživatele služby,
- zmocněnec osoby, které je poskytována sociální služba Domova v případě, že uživatel není schopen sám stížnost podat ve stejném případě může za uživatele podat stížnost i osoba jemu blízká,
- člen domácnosti stěžovatele, který je oprávněný uživatele služby zastupovat (podle občanského zákoníku),
- nebo zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

Stížnost může být podána

- ústní formou ředitelce Domova, sociální pracovníci, nebo kterémukoliv pracovníkovi sociální služby Domova,
- další formou podání stížnosti je zápis do Knihy přání a stížností, nebo podání do Schránky důvěry (Schránku důvěry lze donést na pokoj stěžovatele, se zachováním mlčenlivosti a diskrétnosti poskytujícího pracovníka),
- může být sdělena telefonicky do kanceláře ředitelky, nebo kanceláře sociálního pracovníka Domova,
- zaslána prostřednictvím České pošty, nebo elektronickou poštou na adresu ředitelství Domova.
- Vyřizováním stížnosti je pověřena ředitelka Domova, pokud uživatel stěžovatel neuvede, že chce jednat s jinou osobou.
- S výsledkem vyřízené žádosti musí být stěžovatel seznámen do 30 dnů od podání žádosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta o 30 dnů prodloužena, o prodloužení doby musí být stěžovatel informován
- projednávání stížnosti musí být pro uživatele zachována diskrétnost, účast dalších osob při jednání je možná jen se souhlasem uživatele.

- Výsledek projednání anonymní stížnosti může být zveřejněn na nástěnce, nebo sdělen na setkání uživatelů.
- Podrobný popis vyřizování stížností je zpracován v příslušném vnitřním pravidle Domova.

20 Poštovní zásilky a výplaty důchodů

Podle aktuálních okolností* přinese poštovní doručovatelka klientovi důchod, listovní nebo peněžní zásilku přímo na pokoj ve kterém klient žije nebo si přijde pro výplatu či zásilku do vstupní haly budovy, popř. klienta zastoupí vedení Domova. Převzetí doporučených listovních zásilek, peněžních zásilek a důchodu potvrdí klient svým podpisem. Pokud není klient přítomen, postupuje se při přebírání takové zásilky podle vnitřních pravidel. Převzatý důchod nebo zásilku uloží pověřená osoba do osobního depozitu klienta (* epidemiologická situace, zdravotní stav klienta, karanténa ad.).

Pro sběr běžných poštovních zásilek mají pečovatelky zřízenou schránku pro jejich uložení. Sesbírané poštovní zásilky jsou podle provozní doby místní pošty odneseny k odeslání (pondělí-pátek).

Běžné listovní zásilky předává poštovní doručovatelka ředitelce, sociální pracovníci nebo přítomnému personálu. Pošta je ten den předána adresátovi.

Pro výplaty důchodů platí podobná pravidla jako pro platbu úhrad.

Hotovostní předávání důchodů není preferováno.

Uživatel má možnost převést výplatu důchodu na společnou výplatnici důchodů a ČSSZ posílá jeho důchod na účet Domova. Po odečtení úhrad za ubytování a poskytnutou péči v Domově, mu může být zůstatek důchodu vyplacen do každého 20. v měsíci (nejméně však 15 % z celkových příjmů mimo příspěvku na péči).

Uživatel může přijímat důchod na svůj osobní účet a provádět bezhotovostní převody k platbám úhrad.

Vyplacený zůstatek důchodu si může klient ukládat na osobním depozitním účtu v Domově, nebo na účtu Domova.

Každou změnu výše příjmů má klient povinnost do 10. dnů od zjištění změny nahlásit vedení Domova.

21 Návštěvy v Domově a doba klidu

Klienti Domova mohou přijímat návštěvy jak na pokoji, tak ve společných prostorách, kde jsou zvyklí trávit volný čas (společenská místnost, posezení na chodbách, venkovní terasa, zahrada).

Návštěva na pokoji zohledňuje soukromí druhého klienta, pokud je na pokoji přítomen. Bere na spolubydličího ohled jednak respektováním doby vhodné pro návštěvy, jednak opuštěním pokoje na nezbytnou dobu, pokud je to potřeba.

Pokud zamýšlí klient se svou návštěvou vstup do pokoje, ve kterém nebydlí, s cílem společně navštívit obyvatele tohoto pokoje, musí to být vždy s jeho předchozím svolením!

Návštěvy nemohou vstupovat do prostor, kde se manipuluje s jídlem, tj. do přípravný jídlu, případně jídelny (hygienická pravidla). Také nevstupují bez vyzvání do pracovních prostor personálu.

Pokud návštěva zamýšlí odejít až po uzamčení budovy (19.00 hod), je nutné, aby tuto skutečnost oznámil klient, nebo návštěvník pracovníci přímé péče ve službě (provozní důvody, střídání směn). Doba návštěvy by neměla přesáhnout do doby nočního klidu (22.00 až 6.00 hod).

Na základě nařízení nebo doporučení Hygienické stanice mohou být návštěvy klientů Domova omezeny, nebo zakázány, a to rozhodnutím ředitelky Domova. Takový krok je obyvatelům oznámen osobně, návštěvám oznámením na vstupních dveřích.

- **Doba nočního klidu** je stanovena v rozmezí 22.00 hod až 6.00hod. s výjimkou havarijních situací, poplachu apod. nesmí být klienti rušeni druhými osobami, ani se nesmí rušit navzájem.
- **Doba ztišení** je doporučována vzhledem ke specifikům místa, kde se nachází prostor Domova. Jedná se o dobu Bohoslužby v kapli, případně dalších církevních aktivit podle

liturgických období. Tato doba je klientům vždy oznámena předem s prosbou o omezení hlučnosti.

- Omezení hluku na chodbách a pokojích se doporučuje také v tzv. „odpoledním klidu“ zhruba od 13.00 do 14.00 hod.

22 Dokumentace klientů

U každého klienta je vedena zdravotní a sociální dokumentace.

Zdravotní dokumentace je uložena výhradně v místě zdravotní péče a péče lékaře.

Sociální a pečovatelská dokumentace je uložena v kanceláři sociální pracovnice a pracovník přímé obslužné péče.

Další dokumenty, které se vztahují k poskytování sociální služby jsou uloženy v kanceláři ředitelky Domova a v účetní kanceláři.

Všechna dokumentace, která obsahuje osobní údaje klientů (jméno, příjmení, RČ, adresu, datum narození) nebo citlivé osobní údaje (informace o zdravotním stavu, vyznání, rodinné situaci ad.) je chráněna podle instrukcí vnitřního pravidla pro ochranu dat. V tomto pravidle je podrobněji zpracováno nakládání s dokumentací klientů.

Běžným zabezpečením proti nedovolenému nahlížení je úschova listin v uzamykatelných zásuvkách a uzamčená pracovní místnost (ordinace, pracovna pečovatele, kanceláře), pokud kompetentní osoba tuto místnost opustila.

Klient předem vyjadřuje písemný souhlas osobě (osobám), které se mají sdělovat informace o jeho zdravotním stavu, sociální situaci ad.

Po odchodu klienta je dokumentace archivována a ve vymezené době skartována.

23 Odpovědnost za škodu

Dodržováním ustanovení Domovního řádu sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory (hlavně požárně bezpečnostních a technických pravidel) a šetrným zacházením s majetkem Domova klienti předchází způsobení škod.

Jako prevenci škod lze označit i situaci, kdy klient upozorní na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout Domovu, ostatním klientům, zaměstnancům nebo dalším subjektům.

Za zaviněnou škodu klient odpovídá podle ustanovení Občanského zákoníku. S přihlédnutím na amortizaci poničeného majetku je klient vyzván k úhradě způsobené škody způsobené nedbalostí, nedodržením pravidel manipulace nebo pohybu ad. Při úmyslném způsobení škody, může Domov požadovat úhradu škody v plné výši, při podílu více klientů na způsobené škodě se úhrada rozpočítá podle účasti každého jednoho klienta.

Klient nese plnou odpovědnost i za ztrátu klíče, při převzetí se zaváže v takovém případě k uhrazení výroby nového.

24 Zájmová, kulturní a duchovní činnost v Domově

Pro všechny uživatele Domova platí **volný přístup a možnost účasti** na zajištěných kulturních akcích v Domově.

V rámci svých zájmů a možností daných zdravotním stavem, se mohou klienti **podle vlastního rozhodnutí** účastnit společenského a kulturního života, věnovat se svým koníčkům a koníčkům, pokud to podmínky Domova umožňují. Zájmové a volnočasové aktivity nesmí nijak ohrozit ostatní klienty, nebo narušit jejich klid.

V Domově mají klienti možnost rozvíjet svůj **duchovní život**, navštěvovat **bohoslužby denně** v Kapli v budově Domova, nebo v sousední bazilice. Po domluvě se sloužícím knězem je možnost přijímat svátosti.

K volnočasovým aktivitám patří i **hraní stolních a karetních her**, některé z nich si mohou klienti zapůjčit u pracovníků přímé péče, **četba knih**, které je možno zapůjčit z knihovniček na chodbě, nebo si zřídit čtenářský průkaz do místní knihovny. Do domova je možné si nechat zasílat i denní tisk, časopisy apod.

Ke kulturním činnostem patří i **společné oslavy narozenin, popř. jmenin** podle přání klienta, **svátků různých ročních období**, což může být spojeno i s výrobou příslušné výzdoby interiéru.

Pokud se chce klient realizovat v **malých pomocných pracích v Domově**, např. pěstování a zalévání květin, výzdoba interiéru apod. bude mu to podle jeho zdravotního stavu umožněno.

Do žádné aktivizační, volnočasové, kulturní, duchovní ani společenské aktivity nesmí být klient nucen. Pracovníci respektují, že k neúčasti má svůj důvod.

25 Povinnosti Domova svatého Norberta-domova pro seniory jako poskytovatele sociální služby

- pro žadatele o službu zajistit dostupnost informací o cílové skupině služby, druhu a způsobu poskytování služby, místě poskytování služby, kapacitě a obsazenosti pobytové služby;
- informovat žadatele o aktuálních cenách nabízených služeb, o organizaci plateb, o povinnostech, které vyplývají z podpisu Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory;
- vést evidenci žadatelů, vyhodnocovat potřebnost žadatelů o službu a realizovat na základě informací sociální šetření u zájemců a žadatelů;
- ve vztahu k **uživatelům služby** je poskytovatel povinen
- dodržovat Listinu základních lidských práv a svobod, vytvářet podmínky při poskytování sociální služby, které umožní naplňovat občanská a lidská práva uživatelů a předejdou střetu zájmů mezi Poskytovatelem služby a uživatelem, zachovávat a respektovat mimo základní lidská práva i širší spektrum všeobecných práv a svobod;
- Plánovat průběh sociální služby v režimu individuálního přístupu ke každému uživateli, vést o průběhu služby písemné záznamy a za účasti uživatele průběh hodnotit;
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb;
- O všech skutečnostech, které se týkají klientů sociální služby zachovávat mlčenlivost;
- Řídit se Etickým kodexem pracovníků sociální služby.

26 Závěrečná ustanovení

Domácí řád je vstupním vnitřním pravidlem závazným pro uživatele i pracovníky sociální služby Domova svatého Norberta-domova pro seniory.

Ředitelka, případně sociální pracovnice sociální služby seznámí s Domácím řádem každého pracovníka Domova svatého Norberta-domova pro seniory. Seznámení s Domácím řádem každý pracovník potvrdí svým podpisem.

Každého uživatele s Domácím řádem seznámí sociální pracovnice. Výtisk Domácího řádu je uživateli poskytnut ještě před podpisem smlouvy. Uživatel potvrdí svým podpisem seznámení s Domácím řádem po ověření, že obsahu dokumentu porozuměl. Ověření provede pracovnice, která uživatele s dokumentem seznamuje.

Porušení povinností, které z Domácího řádu vyplývají může být důvodem k ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele.

Výtisk Domácího řádu je k dispozici na nástěnce v přízemí budovy.

Domácí řád je vnitřním pravidlem Domova, pravidelně se reviduje a aktualizuje. Pokud dojde ke změnám v Domácím řádu v souvislosti s legislativními změnami, jsou o tom uživatelé informováni prostřednictvím pracovníků v přímé péči nebo sociální pracovnice.

