



## **Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec**

Česká 1175, Jindřichův Hradec II, 377 01, IČO 750 111 91, ČSOB 220196017/0300

**Domov seniorů Jindřichův Hradec**

Otín 103  
377 01 Jindřichův Hradec  
Česká republika



**Jihočeský kraj**

---

Telefon: 384 322 067, 384 321 687

E-mail: [vedouci@dsjh.cz](mailto:vedouci@dsjh.cz)

Internet: [www.dsjh.cz](http://www.dsjh.cz)

# **Domácí řád**

**(vnitřní pravidla pro poskytování  
sociálních služeb)**

**Domova seniorů  
Jindřichův Hradec**

## **Obsah**

- I. Úvodní ustanovení**
- II. Zahájení poskytování sociální služby**
- III. Klíčový pracovník**
- IV. Ubytování**
- V. Základní zásady soužití**
- VI. Stravování**
- VII. Úklid**
- VIII. Prádlo, oděv, obuv**
- IX. Úschova cenných věcí klientů**
- X. Denní činnosti**
- XI. Hygiena klientů**
- XII. Přímá obslužná, zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče**
- XIII. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň**
- XIV. Vycházky, návštěvy, noční klid**
- XV. Výplata důchodů**
- XVI. Osobní údaje, telefonování a doručování poštovních zásilek**
- XVII. Odpovědnost za škody**
- XVIII. Používání výtahu**
- XIX. Stížnosti, nouzové a havarijní situace**
- XX. Opatření proti porušování stanovených pravidel a pořádku**
- XXI. Projev vážně míněného nesouhlasu**
- XXII. Ukončení poskytování služeb**
- XXIII. Závěrečná ustanovení**

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Domácí řád Domova seniorů Jindřichův Hradec (vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb), (dále jen domov), obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života klientů služeb a pořádku.
2. Domácí řád je závazný pro všechny klienty a zaměstnance domova a také pro další osoby přicházející do domova, v prostorech domova je veřejně přístupný.
3. Domácí řád vychází z principů zajištění lidské důstojnosti, autonomie, z respektu k názorům a rozhodnutím klientů služeb, klade důraz na dodržování lidských a občanských práv a svobod.
4. Sociální služby jsou klientovi poskytovány na základě individuálních potřeb stanovených v průběhu poskytování sociální služby a v souladu s Plánem péče, který s klientem sestavuje dohodnutý klíčový pracovník v součinnosti se sociální pracovnící.
5. Sociální služby jsou poskytovány v nezbytně nutném rozsahu s přihlédnutím ke konkrétním schopnostem klienta tak, aby podpora a péče vycházela z jeho individuálních potřeb.
6. Všichni zaměstnanci se snaží zachovávat co možná nejvíce soukromí klienta na jeho pokoji, který mu nahrazuje domov, tedy vlastní sociální prostředí.
7. Zaměstnanci a klienti se navzájem respektují, zachovávají si úctu a snaží se za každé situace dodržovat zásady slušného chování.

## **II. Zahájení poskytování sociální služby**

1. Zahájení poskytování sociální služby klientovi probíhá na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby, která se uzavírá po vzájemné dohodě.
2. Klient přichází v dohodnutý den a s sebou si přináší věci uvedené na seznamu doporučených věcí, pokud je bude potřebovat. Seznam obdrží klient spolu se sdělením možného začátku poskytování sociální služby.
3. Nejpozději v den zahájení služby je klient/opatrovník, zástupce, zplnomocněnec srozumitelným a prokazatelným způsobem seznámen sociální pracovnící domova, případně jiným pověřeným zaměstnancem s domácím řádem.

## **III. Klíčový pracovník**

1. Každý klient má ustanoveného tzv. klíčového pracovníka z řad zaměstnanců přímé péče, ten je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní služby, dodržování práv, plánování služby s ohledem na individuální potřeby klienta, pomoci při zajištění osobních záležitostí a řešení jakýchkoliv problémů.
2. Úlohou klíčového pracovníka je pomoci klientovi v době adaptace v domově poznat jeho osobnost, seznámit se s jeho zájmy, přáními, starostmi a potřebami, jeho cíli do budoucna a pomáhat mu s jejich uskutečněním.
3. Klíčový pracovník předává získané informace ostatním zaměstnancům, kteří se podílejí na poskytování sociální služby danému klientovi.

4. Klient může kdykoli v průběhu svého pobytu v domově požádat o změnu klíčového pracovníka a domov je povinen změnu zajistit, ke změně klíčového pracovníka může dojít i ze strany domova.
5. K nutné změně klíčového pracovníka dochází při odchodu zaměstnance z pracovního poměru, jeho dlouhodobé nepřítomnosti nebo přeřazení na jinou práci.
6. Sociální služby poskytují klientovi i ostatní zaměstnanci domova dle svých pracovních náplní a pokynů nadřízených zaměstnanců.
7. **Povinnosti klíčového pracovníka:**
  - znát potřeby klienta
  - znát a podporovat kontakt s jeho rodinou, přáteli a známými
  - znát zájmy a přání klienta a podporovat jejich naplnění
  - být nápomocen klientovi při určení a zabezpečení služby, které jsou v souladu s jeho potřebami a přáními (kadeřník, pedikúra, kulturní vyžití atd.)
  - sestavovat po zahájení služby klientovi Plán péče průběhu poskytování sociální služby klienta, usilovat o jeho naplňování, pravidelně ho hodnotit a aktualizovat
  - dbát na maximální kvalitu klientovi poskytovaných služeb
  - dbát na maximální dodržování práv a svobod klienta a transparentně řešit případná zjištění jejich porušení
  - snažit se povzbudit, podpořit klienta a dodat mu důvěru v personál i v chod zařízení
  - vystupovat vždy klidným, vstřícným a vyrovnaným způsobem
  - nabízet klientovi při řešení skutečností různé možnosti a volby
  - dodržovat správné dovednosti komunikace
  - dodržovat profesní mlčenlivost
  - v přítomnosti klienta neřešit provozní ani osobní záležitosti
  - nemluvit před klientem o něm jako by tam nebyl a nikdy ne hanlivě
  - poskytovat stejně kvalitní služby i ostatním klientům, i když není jejich klíčový pracovník.

#### **IV. Ubytování**

1. Klient je ubytován v pokoji, který pro něho byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven.
2. Klienta lze v průběhu jeho pobytu v domově přestěhovat do jiného pokoje pouze s jeho souhlasem nebo na jeho žádost po vzájemné dohodě. Výjimku mohou tvořit havarijní situace, klient je s možným přemístěním však vždy seznámen.
3. Klient, který chce mít v domově trvalé bydliště, má v případě hodného zvláštního zřetele možnost (např. v případě, že dům, kde dříve bydlel, prodal atd.) přihlásit se zde k trvalému pobytu, přihlášení včetně vyřízení nového občanského průkazu pomůže vyřídit sociální pracovnice domova.
4. Na každém pokoji je potřebné základní vybavení, další vybavení je v ostatních prostorách domova.

5. Klient si může (pokud to prostorové podmínky dovolí) po dohodě s domovem vybavit pokoj, kde je ubytován, vlastním zařízením a vlastní výzdobou (obrázky, textilie, sošky apod.), podstatné úpravy pokoje bez souhlasu domova nelze provádět.
6. Po dohodě s domovem může klient používat vlastní elektrické spotřebiče. Nejpozději do 12 měsíců od příchodu do domova je klient povinen předložit platnou revizi každého spotřebiče. Dále je klient povinen zajistit revizi každého spotřebiče vždy po 12 měsících po celou dobu užívání spotřebiče. Provedení revize na žádost klienta zprostředkuje klientovi domov.
7. Doklad o provedené platné revizi elektrospotřebiče je uložen u údržbáře - správce budovy.
8. Vlastní televizi, rozhlasový přijímač může klient používat, pokud jejich provozem neruší spolubydlící (po dohodě nebo se sluchátky).
9. Náklady spojené s uvedením vlastního přístroje do provozu, revize, hradí poskytovatel. Následnou údržbu, opravy a rozhlasové a televizní poplatky si klient hradí ze svých prostředků.
10. Klienti nesmějí nijak zasahovat do elektrických rozvodů, strojů a přístrojů z důvodu vysokého nebezpečí úrazu.
11. Klienti nesmějí vstupovat do provozních místností domova označených zákazem vstupu.
12. V domově není možno přechovávat nebezpečné předměty, např. střelné a bodné zbraně, nebezpečné chemikálie, zákonem zakázané návykové látky, věci hygienicky závadné.
13. Z důvodu částečné bariérovosti zařízení a pokojů, kde jsou prahy a kde se používají mobilní nájezdy, je možnost uzamykání pokojů řešena individuálně se všemi klienty.
14. Pokud klient klíč od pokoje ztratí, další uhradí z vlastních prostředků.
15. Dveře pokoje jsou z bezpečnostních důvodů vybaveny takovým zámkem, který nelze z vnitřní strany zablokovat.
16. Klienti mají možnost uzamčení skříň, kterou mají k dispozici. Skříň je vybavena uzamykatelným trezorkem.
17. Lednice je k dispozici klientům na chodbě na každém patře domova s výjimkou domova se zvláštním režimem (5. patro), kde je lednice umístěná v jídelně.
18. Odpadky lze vyhazovat pouze do nádob k tomu určených, nelze je vyhazovat z okna, vyhazovat do WC apod.
19. Přechovávat zvířata v domově není možné, výjimku může povolit pouze vedoucí domova.

## **V. Základní zásady soužití**

1. Všichni zaměstnanci zařízení usilují o vytvoření příjemného a klidného prostředí pro život klientů, k sobě navzájem i ke klientům se chovají ohleduplně, vstřícně a zdvořile.
2. Všichni klienti by se k sobě i k zaměstnancům a ostatním osobám měli chovat ohleduplně, zdvořile a vstřícně a usilovat o dobré a přátelské vzájemné soužití.
3. Hádky, obtěžující opilství, hrubé a neslušné chování a jiné obdobné jednání jsou považovány za porušení základních zásad soužití a práv ostatních klientů a mohou vést až k ukončení poskytování sociální služby.

## VI. Stravování

1. Domov zajišťuje klientům stravování v souladu se zásadami správné výživy a ve smlouvou dohodnutém rozsahu na základě předem zveřejněného jídelního lístku.
2. Strava je přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu klientů služeb a je podávána v jídelně, popř. na pokoji. Třikrát týdně mají klienti možnost výběru oběda ze dvou jídel.
3. Na základě požadavku klienta domov zajišťuje dietní stravu, pokud příslušný druh diety připravuje.
4. Pokud klienti se sníženou mobilitou či nemocní mohou dostávat stravu na pokojích, pokud to je jejich přání, při podávání stravy jim poskytují podporu a pomoc zaměstnanci, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.
5. Doby pro vydávání stravy jsou doporučeny takto:

<b>Druh jídla</b>	<b>Od – do (hodin)</b>
snídaně	8.00 – 8.30
oběd	11.45 – 12.30
svačina	15.00 – 15.15
večeře	17.30 – 18.00
2. večeře (diety)	individuálně dle přání klienta

6. Na základě přání klienta a po dohodě se službu konajícím personálem je možné stravu podávat i mimo uvedené hodiny, pokud to lze organizačně zajistit.
7. Dopolední svačiny se podávají se snídaní.
8. Každý klient má na pokoji k dispozici čerstvý čaj, případně jiný nápoj, na požádání nebo při vyprázdnění nádoby jsou tekutiny doplňovány. V odůvodněných případech jsou klientům podávány tekutiny pravidelně a personál vždy sleduje a zaznamenává jejich pitný režim.
9. Při včasném oznámení pobytu mimo zařízení náleží klientovi za celé omluvené dny finanční vratka dle uzavřené smlouvy. Vratka náleží klientovi také v případě neodebraného jednotlivého jídla v případě předem omluvené nepřítomnosti trvající pouze část dne. V těchto případech je vratka poskytována ve výši stanovené ceny potravin na dané jídlo dle platného sazebníku služeb.
10. Při pozdním odhlášení a neodebrání propadá strava bez náhrady.
11. Jídelníčky sestavuje odpovědný zaměstnanec kuchyně Sociálních služeb Česká, jsou zveřejňovány na každém patře, stravovací normy potravin pro klienty stanovuje ředitel organizace a jsou uvedeny v platném sazebníku služeb.
12. Potraviny podléhající zkáze mohou klienti řádně označené ukládat pouze na místa k tomu určená do lednic, v případě, že potraviny včas nespoteřebují, zlikvidují je vhozením do určených nádob nebo je předají k likvidaci službu konajícímu personálu.

## **VII. Úklid**

1. Úklidové práce se v domově vykonávají denně dle rozpisu, v souladu s dezinfekčním a úklidovým řádem.
2. Klienti udržují pořádek v pokojích a společných prostorách, kde se zdržují.
3. Úklid v pokoji nelze provádět v nepřítomnosti klientů.

## **VIII. Prádlo, oděv, obuv**

1. Klienti si podle svých možností pečují o prádlo, ošacení a obuv.
2. Osobní prádlo a oblečení si klienti převlékají dle potřeby, každý klient má možnost denně odevzdat znečištěné prádlo k vyprání do prádelny.
3. Vyprané prádlo je zaměstnanci doručováno do pokojů klientů zpravidla ve středu a v pátek po 12. hodině.
4. Domov dále zajišťuje praní ložního prádla, ručníků, osušek a utěrek dle potřeby.
5. Ošacení a obuv si klienti ukládají na místech k tomu určených, každý klient má svoji skříň.
6. Je nezbytné dohodnutým způsobem osobní prádlo a oděv označit z důvodu jeho správného rozdělování klientům po vyprání.
7. V případě, že prádlo není označeno, nemůže domov zaručit správné doručení prádla po vyprání klientovi.
8. Oblečení určené k chemickému čištění nelze posílat k vyprání do prádelny, čistírnu prádla a opravnu obuvi si klient hradí z vlastních prostředků, zprostředkování pro imobilní klienty zajistí v nutných případech po dohodě domov.
9. Prát a sušit drobné osobní prádlo na pokojích není možné.

## **IX. Úschova cenných věcí klientů**

1. Každý klient má možnost dát své cenné věci za úhradu do úschovy domova.
2. Domov nezodpovídá za cenné věci a finanční prostředky, které nepřevzal do úschovy.
3. Úschovu cenných věcí a dokumentů řeší podrobně samostatný vnitřní předpis organizace.

## **X. Denní činnosti**

1. O čase vstávání a uléhání si rozhodují klienti sami, nesmí ale rušit noční klid (22:00 – 6:30).
2. Klient služby se podle svého zájmu a zdravotního stavu má možnost účastnit kulturního a společenského života v domově i mimo něj.

3. Nabídky činností v této oblasti jsou pravidelně zveřejňovány na nástěnkách zařízení a klienti jsou zároveň informováni prostřednictvím zaměstnanců domova, účast je vždy dobrovolná.
4. Domov dále dle možností nabízí drobné aktivizační činnosti ve vyhrazených místnostech se zajištěním asistence personálu.
5. Klienti sociální služby typu domov se zvláštním režimem mají k dispozici dílnu volnočasových aktivit.
6. Domov nabízí klientům ve svém areálu k využití místnost, kde se konají pravidelné bohoslužby - multifunkční místnost v 1. patře domova, místnost s přístupným internetem (multifunkční místnost v 1. patře a dílnu volnočasových aktivit v 1. a 4. patře), zahradu s odpočinkovou zónou atd.
7. Klienti mohou odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků, odběr pomůže zajistit klíčový pracovník nebo příslušná sociální pracovnice.
8. Klient se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušuje klid v domově nebo tato činnost neohrožuje zdraví ostatních klientů, zaměstnanců domova, případně jiných osob.

## **XI. Hygiena klientů**

1. V každém pokoji je k dispozici koupelna se sprchovým koutem, v každém patře je k dispozici centrální koupelna se sprchou i vanou.
2. Klienti dodržují vzhledem ke svým schopnostem zásady osobní hygieny sami nebo za asistence či pomoci zaměstnanců v souladu s Plánem péče klienta.
3. Osobní prádlo si klienti vyměňují dle potřeby.
4. Sprchování, případně koupání se provádí dle individuální potřeby či požadavku klienta.
5. Hygienické a kosmetické potřeby jako je např. mýdlo, šampon, krémy po koupání, deodoranty, apod. si klienti hradí ze svých prostředků, používají své vlastní ručníky a osušky.
6. Návštěvu holiče nebo pedikérky, popř. další služby, v případě potřeby zprostředkuje personál domova, službu si hradí klienti z vlastních prostředků, informace o těchto službách poskytne klientovi personál domova nebo jsou vyvěšeny v každém patře na nástěnce.

## **XII. Přímá obslužná, zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče**

1. Zařízení poskytuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu 24 hod. denně.
2. Odborná lékařská péče je v zařízení zajišťována smluvně, pravidelnou návštěvní službou praktického lékaře 1x týdně, v sudé týdny 2x týdně.
3. Klientovi je při zahájení poskytování sociální služby nabídnuta vstupní preventivní prohlídka praktickým lékařem a zaregistrování u smluvního praktického lékaře zařízení.
4. Pokud si chce klient ponechat svého dosavadního praktického lékaře, je mu to umožněno, ale veškeré věci spojené s předpisem léků, doporučením ke specialistům apod. si musí vyřizovat sám nebo jeho rodina.
5. Do zařízení také dochází odborný lékař specialista - psychiatr.
6. Informace o zdravotním stavu klienta podává pouze ošetřující praktický lékař.
7. O návštěvě klienta u odborných lékařů/specialistů (interna, diabetologie, kardiologie, chirurgie, ...) rozhoduje praktický lékař.



8. Dojde-li ke zhoršení zdravotního stavu klienta mimo ordinanční hodiny praktického lékaře (odpoledne, v noci, o víkendech, svátcích), je zdravotní péče zajišťována Zdravotní záchrannou službou ( ZZS).
9. Indikovanou zdravotní a ošetrovatelskou péči zajišťují registrované všeobecné sestry bez odborného dohledu, dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů.
10. Přímou obslužnou péči zajišťuje kvalifikovaný odborně způsobilý personál přímé péče, tj. pracovníci v sociálních službách, dle platných právních předpisů, a Plánů péče sociální služby.
11. Zařízení poskytuje klientům dle svých možností základní rehabilitační péči, rozpis klientů, kterým se tato péče poskytuje a její frekvenci indikuje praktický lékař.
12. Na žádost klienta a po vzájemné dohodě zajišťuje zařízení také pravidelné podávání lékařem předepsaných léků a léčiv, případně za stanovených podmínek i obstarání jejich nákupu či vyzvednutí včetně vyúčtování doplateků.

### **XIII. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň**

1. Kouření je povoleno pouze ve venkovním prostranství areálu, každý je povinen použité kuřivo řádně uhasit a odložit na určené místo, nedopalky nelze v areálu domova volně odhazovat na zem.
2. Pití alkoholu klientem je možné v přiměřeném množství tak, aby neobtěžovalo ostatní klienty, personál a ostatní osoby a nedocházelo ke znečištění prostor a okolí domova.
3. Užívání zákonem zakázaných návykových látek je v celém areálu domova přísně zakázáno.
4. V areálu domova je klientům zakázáno rozdělávat a používat otevřený oheň.

### **XIV. Vycházky, návštěvy, noční klid**

1. Klienti mohou kdykoli vycházet a pobývat mimo areál domova, v zájmu své bezpečnosti je vhodné sdělit personálu přibližný čas odchodu z domova, cíl cesty a přibližnou dobu návratu. Klienti sociální služby typu domov se zvláštním režimem mohou vycházet a pobývat mimo areál Domova pouze za doprovodu personálu nebo rodinných příslušníků nebo jiných osob. Toto je popsáno v Plánu péče jednotlivých klientů.
2. Pokud personál zjistí nenahlášenou nepřítomnost klienta obou služeb, zahájí personál neprodleně hledání klienta v areálu domova i mimo něj a v případě nenalezení klienta se spojí s kontaktní osobou klienta nebo kontaktuje Městskou policii.
3. Vedoucí domova stanovuje způsob a termíny oznamování pobytu mimo domov a odhlašování stravy.
4. Návštěvování klientů rodinnými příslušníky, přáteli i dalšími osobami je doporučeno kdykoliv v době od 8.00 hod. do 19.00 hod, mimo tuto dobu po dohodě s personálem domova. Při pomoci či provádění hygieny personálem návštěvy opustí pokoj, aby bylo zajištěno soukromí klientů.
5. Klient může přijímat návštěvy na pokoji, v jídelně, na chodbě nebo multifunkční místnosti v 1. patře.
6. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově. Službu konající personál je oprávněn návštěvu rušící klid a pořádek slušným způsobem vyprovodit, popř. přivolat Městskou policii. Je krajně nevhodné, aby byly návštěvy v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek nebo silně špinavé.
7. Pokud klient signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato pracovníky vyzvána slušným způsobem k opuštění zařízení.
8. Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno.

9. Návštěvy nejsou doporučeny v období, kdy příslušné státní orgány vyhlásily nadměrný výskyt chřipkového onemocnění, informace je v tomto případě vyvěšena na dveřích domova, nejnutnější kontakty v tuto dobu jsou možné po dohodě s vedením domova.
10. V době od 22.00 hod. do 6.30 hod. je v domově noční klid, v tuto dobu nejsou vhodné vzájemné návštěvy klientů na pokojích. Možné je scházení se ve společných prostorách, pokud není rušen noční klid.
11. V době nočního klidu nesmí být klienti, pokud si to nepřejí, rušeni s výjimkou nutného podání léků, nebo poskytnutí neodkladné ošetrovatelské péče a v mimořádných situacích.
12. Budova domova je uzamčena v době letního času od 20.30 do 5.45 hodin a v době zimního času od 20.00 do 5.45 hodin. V této době odemykají budovu klientům, popř. návštěvám zaměstnanci ve službě. V době uzamčení budovy je nutné použít zvonek u vstupních dveří do domova a dorozumivací zařízení.

## **XV. Výplata důchodů**

1. Klientům, kteří se rozhodnou pro způsob výplaty důchodů hromadným seznamem České správy sociálního zabezpečení přímo na účet poskytovatele (domova), je po odečtení úhrady za poskytované služby, popř. částky za dodané léky, fakultativní služby nebo objednané hygienické potřeby, vyplácen zůstatek důchodu.
2. Zůstatek důchodu je odpovědným zaměstnancem vyplácen každého 15. dne v měsíci, pokud termín 15. připadne na sobotu, je zůstatek důchodu vyplácen v pátek, pokud připadne na neděli nebo svátek, vyplácí se následující pracovní den.
3. Přijetí zůstatku důchodu stvrzuje klient, popř. osoba klientem zmocněná podpisem na výplatní listině.
4. Zůstatky důchodů může mít klient na vlastní žádost uložené v domově v depozitní pokladně, v takovém případě je klientovi domovem veden za úhradu osobní účet.
5. Klienti, kteří nepožádali o zařazení na hromadný seznam výplaty důchodů, si hospodaří s peněžními prostředky sami, případně s pomocí opatrovníka, pokud je ustanoven, mohou však domov požádat o vedení osobního účtu za stanovenou úhradu.

## **XVI. Osobní údaje, telefonování a doručování poštovních zásilek**

1. Ochranu citlivých údajů klientů v organizaci řeší samostatný vnitřní předpis, každý klient či jeho zástupce při příchodu obdrží písemné poučení k ochraně citlivých údajů, které obsahuje jejich shromažďovaný rozsah, způsob nakládání s nimi a prohlášení, klient či jeho zástupce podpisem stvrzuje, že se s poučením seznámil a souhlasí s ním. Poučení je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Klient může kdykoli přijímat soukromé telefonní hovory a soukromě volat z vyhrazených pevných linek organizace, hovorové si klient platí po jeho vyúčtování.
3. Poštovní zásilky adresované klientům jsou přijímány v podatelně pověřeným zaměstnancem domova.
4. Obyčejné listovní zásilky se do knihy pošty nezapisují a jsou do cca 11.00 hodin v den doručení do podatelny předávány sociální pracovníci nebo jiným pověřeným zaměstnancem adresátům, stejným způsobem se postupuje i u denního tisku a časopisů, které mají klienti objednané na své jméno.

5. Doporučené zásilky, balíky a dopisy s doručenkou (doručenku může podepsat pouze klient – adresát) jsou v podatelně zaevidovány v samostatné knize pošty pro klienta a proti podpisu v této knize jsou neprodleně vydávány adresátovi.
6. Pokud nemůže klient z vážných důvodů zásilku přijmout, vrátí odpovědný zaměstnanec domova zásilku zpět České poště.

### **XVII. Odpovědnost za škody**

1. Každý klient je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil a je povinen upozornit zaměstnance domova na škodu, která vznikla, nebo by mohla vzniknout na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců, jiných osob, případně na majetku domova.
2. Domov odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy.
3. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do domova.
4. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své účasti.
5. O míře zavinění a eventuální náhradě škody ze strany klienta rozhodne komise sestavená vedoucím domova.

### **XVIII. Používání výtahu**

1. Klienti mají k dispozici pro dopravu do každého obytného podlaží osobní výtah, který mohou samostatně používat.
2. Výtah se uvádí do pohybu stisknutím tlačítka příslušného patra na voliči.
3. V případě, že se výtah zastaví mimo stanici a nereaguje na stisknutí tlačítek na voliči, je potřeba dlouze stisknout tlačítko se symbolem zvonku a zvoněním přivolat zaměstnance, který zajistí otevření výtahu.
4. Výtah lze použít v případě požáru k evakuaci osob.

### **XIX. Stížnosti, nouzové a havarijní situace**

1. Každý klient si může kdykoli stěžovat na porušení práv, osobních svobod nebo na nedostatečnou kvalitu poskytované sociální služby, případně i jiné záležitosti, stížnosti a podněty je možné vhodit do schránky v přízemí budovy u hlavního výtahu či na každém patře budovy nebo podat u kteréhokoliv zaměstnance domova.
2. Základní postup k podání stížnosti ve srozumitelné formě je vyvěšen u hlavního vstupu do domova a na nástěnce v každém patře, podrobnosti upravuje příslušný vnitřní předpis, podle kterého se postupuje při jejím vyřizování.
3. Každý klient je povinen dle svých schopností jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové či havarijní situace.
4. Postupy při řešení nouzových a havarijních situací jsou upraveny v příslušném vnitřním předpise, klienti jsou s nimi seznamováni, dle možností jsou prováděny některé nácviky (cvičná evakuace, způsob oznámení požáru apod.). Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací jsou vyvěšena na nástěnkách v domově.

## **XX. Opatření proti porušování stanovených pravidel a pořádku**

1. Jestliže klient porušoval pravidla stanovená ve smlouvě o poskytování sociální služby nebo v domácím řádu domova nebo pořádek v domově a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo zjednat nápravu, vysvětlí mu vedoucí domova, případně vedoucí úseku přímé péče nebo sociální pracovnice, jaké chování se od klienta nadále očekává a poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování stanovených pravidel nebo pořádku a požádá ho, aby se ve svém chování a jednání změnil.
2. Nedojde-li ani poté k nápravě, nebo jde-li o porušení pravidel nebo pořádku zvláště závažné, udělí mu vedoucí domova písemné napomenutí, ve kterém bude uvedeno, že v případě opakovaného porušení stanovených pravidel nebo pořádku mu může být domovem vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.
3. Pokud klient poruší stanovená pravidla nebo pořádek během následujících tří měsíců opět, může mu být vypovězena s náležitým zdůvodněním smlouva o poskytování sociálních služeb.

## **XXI. Projev vážně míněného nesouhlasu**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění stanoví, že v případě, kdy osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby, je poskytovatel sociální služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je zařízení sociálních služeb, ve kterém se tato osoba nachází. Oznámení soudu o projevení vážně míněného nesouhlasu může učinit každý. Pro naše pobytové zařízení je příslušný Okresní soud v Jindřichově Hradci. Pobytové zařízení má pro takový případ zpracován vnitřní předpis, který stanoví konkrétní postup a odpovědnost zaměstnanců pro situaci, kdy klient zařízení projeví vážně míněný nesouhlas s pobytem v zařízení.

## **XXII. Ukončení poskytování služeb**

1. Poskytování sociálních služeb se ukončuje obvykle dohodou, případně odstoupením od smlouvy, výpovědí, úmrtím klienta nebo zrušením organizace či odebráním oprávnění k poskytování daného druhu sociální služby.
2. Výpovědí ze strany organizace se poskytování sociální služby ukončuje z důvodu opakovaného úmyslného porušování smlouvou stanovených povinností a předpisů klientem, ze zdravotních důvodů vylučujících pobyt v domově, při dlouhodobém nevyužívání služeb klientem.
3. Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu.
4. Při zrušení organizace je její zřizovatel (Jihočeský kraj) povinen zajistit klientům jiné řešení jejich nepříznivé sociální situace (nabídka jiného zařízení, zajištění jiné formy služeb apod.).

### **XXIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tento domácí řád je závazný pro všechny klienty služeb a všechny zaměstnance organizace.
2. Tento domácí řád **nabývá účinnosti dne 1. 1. 2018**, současně k tomuto dni ruším Domácí řád (Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb v Domově důchodců Jindřichův Hradec) ze dne 1. 8. 2017.

V Jindřichově Hradci 22. prosince 2017.

Mgr. Radka Stejskalová, vedoucí DS J. Hradec