

DOMÁCÍ ŘÁD

Čl. I. Úvodní ustanovení

V souladu s organizačním řádem Domova pro seniory Lukov (dále jen DS) vydávám domácí řád:

Čl. II. Nástup uživatele do domova

1. Před nástupem je uživatel srozuměn se skutečností, že maximální možná doba pobytu (v předchozím místě bydliště) před fyzickým nástupem do domova je 1 týden (může vyřídit potřebné záležitosti před nástupem apod.). Nástup do DS probíhá pouze v pracovních dnech, doporučuje se dopoledne (v pátek pouze do 12 hod) a to zejména kvůli přítomnosti sociální pracovnice, klíčového pracovníka a vedoucí odborné péče (kontakt uživatele s těmito pracovníky je při příjmu stěžejní!).
2. Při nástupu uvede klíčový pracovník nebo jiný pověřený pracovník uživatele na jeho pokoj a seznámí ho s dalším vybavením souvisejícím s pobytem v domově. Změna v ubytování (ale i změna zařízení) je možná pouze na základě žádosti uživatele, evidované u sociální pracovnice.
3. Základní vybavení pokoje tvoří: lůžko, šatní skříň, židle, stůl. Zařízení, které je majetkem DS, není možné demontovat či jiným způsobem upravovat. V případě úmyslného poškození tohoto zařízení, bude uživatel vyzván k tomu, aby uvedl pokoj na vlastní náklady do původního stavu. Uživatel si může dovybavit pokoj svým nábytkem pouze po konzultaci s vedoucí oddělení případně s ředitelkou (maximálně křeslo, stůl apod.). V tomto případě oznámí jméno a příjmení osoby, která po ukončení jeho pobytu v zařízení uvede pokoj do původního stavu a takové vybavení na vlastní náklady odveze (zlikviduje).
Veškeré změny – nábytek, osobní věci uživatele (odpisy, připsání věci) musí být vždy včas oznámeny personálu na příslušném oddělení, musí být evidováno na šatním lístku uživatele!
Uživatel je povinen při nástupu i během pobytu v DS si nechat označit veškeré své osobní oděvy přiděleným jménem a osobním číslem (z důvodu zamezení ztráty) a zaevidovat v šatním lístku. V případě ztráty osobních věcí a oblečení uživatele, které nebude řádně označeno a zaevidováno v šatním lístku nenese zařízení zodpovědnost.
4. Z bezpečnostních důvodů není dovoleno v našem zařízení držení zbraní, používání ponorných el. spirál, el. nahřívacích podušek, teplometů apod., které by mohly ohrozit zdraví jednotlivce, ale i bezpečnost ostatních.
5. V případě používání vlastních elektrospotřebičů, např. varné konvice, žehličky, TV, vyplývá uživateli povinnost oznámit tuto skutečnost sociální pracovnici nebo vedoucí odborné péče (uživatel podepisuje prohlášení o vlastnictví elektrických spotřebičů), neboť podle ČSN 331600 ed. 2 je nutné nechat provést jednou za rok revizi na elektrospotřebičích (u nepřipevněných spotřebičů držených v ruce a prodlužovacích přívodů př. varná konvice, fén) a jednou za 2 roky (ostatní nepřipevněné spotřebiče př. rádio, TV), které jsou v osobním vlastnictví uživatele v Domově pro seniory Lukov. Tato revize je nutná z důvodu bezpečnosti a ochrany Domova pro seniory a jedná se o nadstandardní službu, kterou si uživatel hradí podle platného ceníku fakultativních služeb DS Lukov, který je vyvěšen na všech nástěnkách a je rovněž přílohou Smlouvy o poskytování sociálních služeb.
V případě, že uživatel zamlčí některý z přístrojů, které vlastní, i když jej momentálně nepoužívá,

- je plně zodpovědný za případné škody, které může jeho používáním způsobit. V tomto případě, je tento přístroj, který nebyl řádně zkontrolován a proměřen, dočasně uschován u sociálních pracovníků a je domluveno s příbuznými jeho odvezení.
6. Uživatel si může na pokoj dát televizi a rádio. Doporučujeme si pořídit i bezdrátová sluchátka (předejde se tak případným konfliktům se spolubydlícími kvůli hluku). Uživatel si sám platí poplatek za televizi či rozhlas - zákon č.348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích a o změně některých zákonů v platném znění.
 7. Uživatel je povinen chovat se hospodárně a zbytečně neplýtvat energiemi. Pokud bude prokázáno, že někdo plýtvá vodou a nadměrně a neuváženě spotřebovává energii (el., plyn, vodu) bude mu částka k úhradě propočítána.
 8. Uživatel může požádat při nástupu, nebo během pobytu o upevnění postranice (kvůli pocitu bezpečí).
 9. Uživatel, který si zvolí trvalé bydliště v Domově pro seniory Lukov, zažádá na evidenci obyvatel OÚ Lukov o změnu trvalého bydliště (o pomoc při vyplnění může požádat soc. pracovníci). Nový elektronický občanský průkaz je uživatel povinen si vyřídit na odboru občansko-správních agend ve Zlíně (o pomoc při zprostředkování může požádat soc. pracovníci).
 10. Uživatel může při svém nástupu nebo během pobytu v DS Lukov požádat o uložení občanského průkazu příp. dalších matričních dokladů v originále (rodný list, oddací list ad.). Tyto doklady uloží sociální pracovníci na přání uživatele v uzamčené kartotéce. Uživatelé jsou informováni, že jsou jim tyto doklady k dispozici v pracovní době soc. pracovníků. K těmto dokladům mají přístup pouze soc. pracovníci a zdravotní sestry (v případě na vyžádání rychlé záchranné služby), o každé manipulaci je veden záznam v knize.

Čl. III. Pobyt mimo domov

1. Přepłatky úhrady za pobyt mimo domov se vyplácí pouze v případě, že uživatel nahlásil 2 pracovní dny dopředu svoji nepřítomnost (tzn. Nahlášení nepřítomnosti na sobotu, neděli i pondělí hlásit nejpozději ve čtvrtek ráno!). Výjimku, kdy nemusí být uživatel mimo zařízení a přesto se mu vrací přeplatek za pobyt mimo domov je v případě, že chce odhlásit (dle výše uvedených podmínek) max. 2 obědy v týdnu. II.večeře si může odhlásit uživatel dle metodického pokynu pro uživatele k odhlašování druhých večeří (k dispozici na nástěnkách v domově) na základě tzv.reversu (s uživatelem je sepsán dodatek ke smlouvě o poskytnutí sociální služby, kde je nastavena jiná úhrada). Tento revers upozorňuje na rizika spojená s nedodržováním dietního stravování, které na základě uživatelova zdravotního stavu naordinoval lékař. Podepsáním tohoto reversu přebírá uživatel zodpovědnost za všechny následky, které mohou z nedodržování diety vyplynout. Tento podepsaný dokument je založen ve zdravotní dokumentaci uživatele a je k dispozici i diabetologickému oddělení KNTB Zlín.
2. Pobyt mimo domov je nutné nahlásit vedoucí oddělení, nebo jinému pracovníkovi na jednotlivém oddělení minimálně 2 pracovní dny dopředu. Uživatel potvrdí svým podpisem datum a hodinu odchodu pro evidenci následného vyúčtování. Povinností uživatele je také nahlásit přibližné datum a hodinu návratu. Doporučujeme také na příslušný formulář uvést kontakt, kde se osoba v době nepřítomnosti nachází. Tento kontakt může být použit k informačním účelům, a to pouze v případě, kdy se uživatel nevrátí do zařízení v době, kterou sám uvedl. Při odhlašování vyplní pracovník formulář určený k tomu účelu, jehož originál zůstává v evidenci na oddělení, kopii obdrží uživatel. Tuto kopii (ústřížek) si musí uživatel ponechat pro případ nesrovnalostí ve vyúčtování přepłatků a případnou kontrolu všech uvedených a shodujících se údajů na originále. Podmínkou při reklamaci je předložit ústřížek, který není nijak přepsán, přeškrtnán nebo

- opravován a jeho údaje jsou kompletně vyplněny a podepsány uživatelem i pracovníkem DS.
3. V případě nedodržení nahlášeného termínu nebo porušení výše uvedených pravidel, uživatel nemá nárok na vyplacení tzv. přeplatku za pobyt mimo domov, neboť strava je již připravena.
 4. V případě, že uživatel jede/vrací se z hospitalizace během dne, hradí si to jídlo, které prokazatelně odebral.
 5. V případě, kdy uživatel jede na speciální vyšetření a je neplánovaně hospitalizován, je povinen tuto skutečnost nahlásit do DS.
 6. V příp. přítomnosti v zařízení a vyskytujících se zdr. obtížích (střevní chřipka apod.) se nelze ze stravy odhlásit a požadovat přeplatek za stravu, uživateli je podávána strava náhradní - dietně upravená.
 7. Pokud uživatel pobývá mimo domov a má již nahlášený termín návratu, ale nastane náhlá závažná situace (zhorší se zdravotní stav, úraz apod.) lze jej ten den telefonicky odhlásit ze stravy co nejdříve před hlášenou dobou návratu.
 8. V případě, kdy uživatel stráví více jak 90 kalendářních dnů včetně mimo domov (výjimkou je pobyt ve zdr.zařízení) za rok, je toto důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany Poskytovatele.

a) Vrácení příspěvku na péči

- **při hospitalizaci:** příspěvek na péči se nevrací
- **při jiném pobytu mimo zařízení (např. návštěva příbuzných):** příspěvek na péči se vrací jen tehdy, je-li dodržena podmínka pobytu mimo domov v době od 0.00 hod do 24.00 hod. Příspěvek na péči za 1 den = Výše příspěvku/skutečný počet dnů v měsíci*

Př. uživatel jede k příbuzným v pondělí před snídaní, úterý je celý den mimo domov a vrací se ve středu po večeři:

Příspěvek dostává pouze za úterý, pondělí a středa je nedodržena podmínka pobytu mimo domov od 00 –24 hodin

V případě zpětného přiznání event. zvýšení příspěvku na péči se tento příspěvek vrací a to za celodenní pobyt mimo domov (od 00-24h), byl-li tedy uživatel v době, za kterou byl příspěvek zpětně přiznán, mimo zařízení.

Uživatel, pobírající příspěvek na péči, je povinen nahlásit hospitalizaci na Úřadu práce města Zlína, soc. odboru, zejména, je-li jeho pobyt v nemocnici delší než jeden kalendářní měsíc (zajišťují soc. pracovnice). Tento měsíc je výplata příspěvku pozastavena.

b) Příklady výpočtu přeplatku úhrady za pobyt mimo domov u uživatelů s dostatečným příjmem:

V případě nepřítomnosti se uživateli vrací norma neodebrané stravy. Uživatel si tedy hradí náklady na ubytování za celý měsíc, režii stravy za celý měsíc a normu stravy, kterou skutečně odebral.

Norma stravy

Dieta č. 3, 4, 5

Snídaně (vč. svačiny) 26,-
Oběd 36,-
Večeře 21,-

Dieta č. 9, 9/4, 9/4/5

Snídaně (vč. svačiny) 27,-
Oběd 37,-
Večeře 22,-
Večeře II. 7,-

Celodenní přeplatek 83,-Kč
(hodnota denní stravy 147,-)

přeplatek 93,-Kč
(hodnota denní stravy 158,-Kč)

Norma stravy

Dieta 9,9/4/5 s odhlášenou II. večeří

(viz. metodický pokyn pro uživatele k odhlašování druhých večeří)

Snídaně (vč. svačiny)	27,-
Oběd	37,-
Večeře	22,-

Celodenní přeplatek 86,- Kč

(hodnota denní stravy 150,-)

Částky jsou vyčísleny ekonomkou domova ve Směrnici č.13 k závodnímu stravování.

Ukázka výpočtu přeplatku úhrady za pobyt mimo domov na 1 den (tj. od 0.00hod do 24.00 hod) u uživatele s dostatečným příjmem

- **při hospitalizaci:**

Celodenní přeplatek 83,-Kč nebo 93,-Kč, nebo 86,- Kč (dle diety)

Příspěvek na péči se v případě hospitalizace nevrací.

- **při dovolence:**

Celodenní přeplatek 83,-Kč nebo 93,-Kč, nebo 86,- Kč (dle diety)

+ Příspěvek na péči se v případě dovolenky vrací (dle poměrné části příspěvku*) - **pouze v nepřítomnosti od 00 – 24 hod**

Přeplatek lze vyplatit i za nepřítomnost během dne za neodebranou stravu (*př. uživatel odjede po snídani a vrátí se po večeři, je mu vyplacen přeplatek za oběd a večeři – v příslušné nebo procentuální výši jednotlivých jídel, za podmínky nahlášení 2 pracovních dnů dopředu své nepřítomnosti. Nevyplácí se však poměrná část příspěvku na péči! Není splněna podmínka pobytu mimo zařízení předepsanou dobu.*

V případě že uživatel nechce peníze, je mu nabídnuta druhá alternativa – uschování jídla (v nepřítomnosti během dne - např. oběd).

c) Příklady výpočtu přeplatku úhrady za pobyt mimo domov u uživatelů se sníženou úhradou

V případě nepřítomnosti se uživateli vrací procentuální norma neodebrané stravy. Uživatel si tedy hradí procentuální náklady na ubytování za celý měsíc, procentuální režie normy stravy za celý měsíc a procentuální normu stravy, kterou skutečně odebral.

Každý uživatel se sníženou úhradou má v příloze Smlouvy o poskytnutí sociální služby Tabulku individuálního výpočtu přeplatku zálohy za pobyt mimo domov. Tato tabulka přesně pracuje s výší jeho skutečného příjmu (důchod) a vyčísluje částky, které se budou uživateli v jeho konkrétním případě vracet za měsíc s 28, 29, 30, 31dny. Podle této tabulky si uživatel může vypočítat a také zkontrolovat správnost vrácené částky za normu stravy. Výsledné částky přeplatku se zaokrouhlují matematicky.

V tabulce je od skutečného příjmu uživatele odečten minimální zůstatek 15%. Zbytek příjmu je považován za nejvyšší možnou úhradu, kterou může uživatel ze svého příjmu zaplatit (tzv. snížená úhrada). Dále stanovuje procentuální poměr mezi plnou a sníženou úhradou. Tímto procentuálním poměrem jsou upraveny i částky za jednotlivou normu stravy, které se uživateli v konkrétním případě

vyplácí. V měsíci s 28, 29, 30, 31 dny bude procentuální poměr jiný, proto jsou všechny tyto varianty uvedeny v příložené tabulce.

Čl. IV. Ukončení pobytu v zařízení

1. Uživatel a Poskytovatel se mohou kdykoliv dohodnout na ukončení této Smlouvy. Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu, výpovědní lhůta je 2 dny po podání písemné výpovědi.
2. Poskytovatel smí Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
 - Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nepřevedení příspěvku na péči na Poskytovatele do 8 dnů od okamžiku, kdy mu byl v hotovosti předán nebo připsán na účet.**
 - Za hrubé porušení Smlouvy se dále považuje také nezaplacení zálohy na úhradu za poskytnuté služby do jednoho měsíce od okamžiku, kdy byl Uživatel Poskytovatelem k platbě vyzván,
 - Uživatel odmítne podepsat dodatek této Smlouvy, který stanoví změnu výše zálohy na úhradu za ubytování v rozsahu stanoveném právním předpisem,
 - Uživatel zatají Poskytovateli změnu výše svého příspěvku na péči nebo zatají, že mu byl příspěvek na péči přiznán,
 - Uživatel stráví více jak 90 kalendářních dnů včetně (na dovolence) za rok mimo zařízení,
 - Uživatel zamlčí ke dni nástupu do zařízení skutečnosti, které jsou rozhodující pro zařazení na vhodný druh poskytované služby,
 - Uživatel i po opětovném písemném trojím napomenutí (obsahujícím upozornění na možnost sankce) v průběhu tří po sobě jdoucích měsíců předcházejících tomuto poslednímu porušení, opětovně hrubě porušil povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních předpisů Domova pro seniory, přičemž za hrubé porušení se považuje:
 - opakované narušování kolektivního soužití zvláště hrubým způsobem
 - nadměrné požívání alkoholických nápojů, či jiné návykové látky a pod jejich vlivem slovně či fyzicky napadá personál a obtěžuje ostatní uživatele, narušuje kolektivní soužití,
 - slovní agresivita znevažující důstojnost druhých či vyhrožování fyzickým napadením ostatním uživatelům či pracovníkům, jež vzbuzuje důvodné obavy o vlastní bezpečnost a zdraví,
 - v případě prokázání šikany Uživatele vůči jiné osobě, nebo pokud Uživatel jiným způsobem omezuje práva ostatních osob, či spolubydlícího,
 - Uživatel úmyslně poškozuje majetek DS nebo majetek jiných uživatelů domova
3. V případě vypovězení Smlouvy Poskytovatelem končí výpovědní lhůta uplynutím tří měsíců následujících po měsíci, v němž byla výpověď Uživateli prokazatelně doručena.
4. Po uplynutí výpovědní lhůty musí Uživatel uvést pokoj, jenž mu byl Poskytovatelem určen k obývání, do stavu, v jakém mu byl Poskytovatelem poskytnut.
5. Postup při úmrtí uživatele sociální služby upravují zvláštní předpisy (Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřbnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů). Po ohledání těla zemřelého lékařem jsou informováni příbuzní uživatele.
6. Majetek zemřelého sepíše neodkladně klíčový pracovník, vedoucí oddělení nebo jiný pověřený pracovník za účasti dvou svědků. Finanční hotovost převezme do úschovy sociální pracovnice a uloží je na hotovostní depozita na účet do doby vyřízení pozůstalosti – viz směrnice DS. V případě, že si rodinní příslušníci nepřejí soupis a chtějí si věci sbalit sami (nutno co nejdříve), je jim vyhověno a podepisují protokolární soupis s poučením o nutnosti hlášení všech cenností do dědického řízení.

Čl. V. Denní režim

1. Od 7 h jsou po vzájemné dohodě s uživateli prováděny ranní toalety a pomoc při sebeobsluze na jednotlivých odděleních (řeší se individuálně dle domluvy s uživatelem).
2. Od 8 h se na oddělení i ve velké jídelně vydává snídaně (na malých jídelnách + roznesení na pokoje). Možná je individuální domluva s uživatelem na čase podávání jednotlivých jídel.
3. Od 8.30 h personál na oddělení roznáší čaje těm, kteří, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, si nejsou schopni tento úkon sami zajistit. Dále personál plní běžný harmonogram prací na daném oddělení. Uživatelé mají možnost věnovat se různým vlastním zájmovým činnostem nebo aktivitám dle denní nabídky. Uživatelé mají možnost využívat nabídek aktivit konaných i mimo domov.
4. Od 12 h se na odděleních začíná vydávat oběd (malé jídelny, roznesení na pokoje), ve velké jídelně od 12.45 h.
5. Po obědě si každý volí program opět dle svého zájmu, nebo má možnost si opět vybrat ze široké nabídky kulturních a zájmových činností, např. navštívit kapli, tělocvičnu, klubovny, relaxační místnost, sledovat televizi atd. Odpoledne lze také vyplnit a strávit u přátel, rodiny nebo aktivitami mimo domov (lukovská knihovna, aj.).
6. Od 16.45 h se na oddělení podává večeře, včetně roznesení na pokoje, ve velké jídelně od 17.15 hod.
7. Po večeři se každý uživatel věnuje programu dle vlastní volby. Personál se řídí daným harmonogramem prací.

Čl. VI. Práva a povinnosti uživatelů služeb

1. Práva a povinnosti uživatelů služeb vyplývají z jednotlivých ustanovení Domácího řádu a ostatních vnitřních předpisů vydaných Domovem pro seniory Lukov, s kterými je uživatel seznámen při svém nástupu. Případné změny Domácího řádu jsou projednávány na schůzi seniorů, uživatelé jsou s nimi seznamováni prostřednictvím schůzek, informací na nástěnkách ad.
2. Klíč od pokoje je předán uživateli proti podpisu při nástupu do DS. V případě ztráty si nový klíč hradí každý na své náklady.
3. Uživatelé si odpovídají za své finanční prostředky a cennosti, které mají u sebe, sami. Cennosti, finanční hotovost si mohou uložit na svých pokojích do uzamykatelných skříněk, od kterých mají klíče. Uživatelé, kteří disponují s klíčem, jsou povinni si své pokoje zamykat!
4. Před hospitalizací má uživatel možnost uzamknout si své cennosti do skříně ve svém pokoji. Jednolůžkový pokoj zůstane uzamčen. V případě mimořádné události použije personál univerzální klíč. O této situaci vyhotoví personál zápis do knihy evidence – univerzální klíč. Do takto otevřeného pokoje vstupují vždy 2 zaměstnanci DS.
5. Uživatel je povinen hlásit veškeré mimořádné události, jichž je svědkem, nebo se o nich dozví (např. se jedná o napadení uživatelů, či personálu, požár, pokus o sebevraždu, kalamitní stavy, technické nehody – protékání vody, rozbité potrubí apod.)
6. Uživatel je informován a souhlasí, že bude mít umístěno své jméno na jmenovce u dveří svého pokoje. V příp. že nesouhlasí, je mu vyhověno a individuálně zaznamenáno.

Čl. VII. Doba klidu v DS

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22 hod. – 6 hod.

2. V době nočního klidu provádí zdravotnický personál kontroly na pokojích jen na doporučení ošetřujícího lékaře, nebo na přání uživatele, např. podání léků při jeho nemoci. Případné poznatky zaznamenají v záznamech péče.

Čl. VIII. Vycházky mimo zařízení

1. Každý může vycházet mimo areál domova, vždy je vhodné nahlásit personálu přibližnou dobu návratu (zejména cestuje-li uživatel autobusem/autem např. do Fryštáku, Zlína apod.).
2. V případě nepříznivého počasí, náledí apod., může personál upozornit uživatele na nevhodnost vycházky, samotné rozhodnutí je však na uživateli.
3. Uživatelé domova se zvláštním režimem mají pohyb po zařízení i mimo něj vždy upraven v individuálním plánu, který je konzultován s rodinou, nebo opatrovníkem a pravidelně přehodnocován.

Čl. IX. Dodržování hygienických předpisů a poskytování služeb

1. V domově je zákaz kouření na pokojích či koupelnách apod., nepřiměřené požívání alkoholických nápojů a jiných omamných látek a prostředků. Kuřáci mají vyhrazené prostory kolem domova. (Pro zaměstnance platí úplný zákaz kouření a požívání alkoholu na pracovišti.)
2. Uživatel v rámci svých možností pečuje o osobní čistotu, čistotu prádla, oděvu a o pořádek na pokoji.
3. Součástí služeb poskytovaných zařízením je praní běžného prádla a drobné opravy prádla. Prádelna není vybavena na praní ošacení, která jsou z vlny, nebo které je výrobcem určené (označení na štítku oděvu) pouze k chemickému čištění. Švadlena vykonává pouze drobné opravy, jako např. přišití knoflíku, zašití rozpáraného švu apod. – v ceně služeb. Menší opravy jsou možné – druhy jsou uvedeny v ceníku fakultativních služeb, které si hradí sám uživatel. Větší opravy jako např. rozšíření oděvu, přešití aj. si musí uživatel zajistit sám na vlastní náklady. (Obdobnou formou se řeší opravy TV, rádia, obuvi, speciálních respiračních přístrojů apod. – DS Lukov může tuto službu zajistit na přání uživatele fakultativně.)
4. Stříhání nehtů se provádí vždy dle potřeby po koupání klienta. U klientů, kteří jsou diabetici, provádí stříhání nehtů pouze pedikérka (z důvodů zvýšeného zdr.rizika). Tuto službu si klient hradit sám.

Čl. X. Stravování v zařízení

1. Stravování v DS se poskytuje v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů.
2. Uživatel je při nástupu seznámen a svým podpisem ve “Smlouvě o poskytnutí sociální služby” dává svůj souhlas s dodržováním stanoveného jídelního lístku, který je schválen v rámci předepsaných diet.

Strava se skládá ze 4 jídel – snídaně včetně svačinky, obědu, večeře. Uživatelé s diabetickou dietou dostávají na základě rozhodnutí lékaře 2. večeři (další součást večeře). Tuto večeři lze, po podepsání zdravotního reversu, smluvně odhlásit. Jídlo se vydává ve velké jídelně i v malých jídelnách na jednotlivých odděleních v časech stanovených pro jednotlivá oddělení (uživatele seznamuje personál oddělení).

3. Uživatelům, kteří nejsou schopni se ze zdravotních důvodů dostavit do jídelny, se po individuální domluvě jídlo přinese na pokoj.
4. Na jednotlivých odděleních jsou k dispozici nápoje (čaj slazený, hořký, limonáda apod.). Těm, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých, je roznáší personál přímo na pokoje.
5. Potraviny se ukládají na místa tomu určená (ledničky) – jídlo je třeba viditelně označit jménem. Zbytky jídel se dávají do zvlášť označených nádob.
6. Jídelníček je plánován na týden až měsíc dopředu. Připomínky ke stravě mohou uživatelé oznamovat stravovací komisi, nebo zapsat do knihy přání a stížností, která je umístěna ve velké jídelně. Na malých jídelnách je může uživatel sdělit zdrav. personálu, který je zaznamenává do záznamů péče.
7. Platí zákaz vynášení nádobí z jídelny na pokoje. Doporučujeme uživatelům, aby si na svačinku nosili nádobí, do kterého si jídlo uloží.
8. Z hygienických důvodů ochrany všech uživatelů i personálu je příkaz, vydaný ředitelkou (č. 04/...), aby se pravidelně likvidovaly na pokojích uživatelů zbytky jídla (na pokojích se nesmí sušit a skladovat zbytky jídla, které nejsou určeny ke konzumaci).

Čl. XI. Kulturně zájmová činnost

1. Domov ve spolupráci s uživateli zajišťuje zájmovou činnost uživatelů v zájmu rozvoje jejich schopností, estetického citění a zapojení do aktivního života s přihlédnutím k individuálním schopnostem a zdravotnímu stavu jednotlivce. Uživatelé si také mohou vést různé aktivity sami. Do zařízení dochází také dobrovolníci, kteří spolupracují na aktivizaci uživatelů.
2. Kromě každoročně se opakujících akcí, které se staly tradicí (zájezd na sv. Hostýn, oslavy jubilatů, kácení máje apod.), je v DS řada aktivit a zájmových kroužků pod odborným vedením pracovníků sociální péče. Každý si může vybrat jednotlivé činnosti podle týdenního, měsíčního plánu, ale i denních nabídek, které jsou na všech nástěnkách, nebo jsou vyhlášeny domovním rozhlasem. Vždy je pamatováno i na uživatele, kteří jsou trvale upoutáni na lůžko. Akce se mohou zúčastnit přímo – jsou zavezeni na speciálním polohovacím křesle nebo lůžku, nebo jsou připraveny aktivity (pravidelně) přímo na pokojích.
3. Uživatel je informován o tom, že na různých akcích pořádaných DS se pořizuje fotodokumentace, která se může následně uveřejňovat v různých periodikách (např. fotografie z kulturních akcí jsou zveřejněny na webových stránkách domova, v Lukovském zpravodaji, nástěnkách a kronice domova apod.). Každá fotografie uživatele plánovaná ke zveřejnění bude s uživatelem individuálně odsouhlasena.
4. Je možno navštěvovat místní knihovnu DS včetně internetu (knihovnu DS si vedou sami uživatelé, určují si výpůjční dobu), ale i knihovnu na OÚ v Lukově a také se zúčastňovat všech společenských a kulturních akcí, které jsou (nejen) v Lukově pořádány.
5. V místnostech rehabilitace je k dispozici zařízení (např. rotopedy) po celý den. V domově je k dispozici několik kluboven. Tyto klubovny poskytují vhodné zázemí pro aktivizační a volnočasové programy.
6. V prostorách zařízení je umístěna kaple, která je volně k dispozici. Každý čtvrtek zde probíhá společenství růžence, každý týden mše svatá. Uživatelé mají možnost se účastnit bohoslužeb i v místním kostele.
7. Součástí DS je rovněž bufet, který je v pronájmu soukromé osoby a je všem volně přístupný. Provozní dobu si určuje nájemce po dohodě s vedením DS.
8. V DS je kadeřnictví a přichází i pedikérka. V případě, že chce uživatel využít i těchto služeb, musí se objednat na informacích (vrátnice), kde se vede evidence požadavků pro tyto služby.

Uživatelé mohou využívat služby i mimo domov, např. v obci nebo nejbližším městě. O zajištění dopravy mohou uživatelé požádat fakultativně.

9. Uživatelé mají trvale k dispozici televize umístěné ve společenských a aktivizačních místnostech. Na pokojích mohou mít vlastní TV, rádio, apod. - poplatky si hradí každý uživatel sám (viz. čl. II.). Jejich provoz však nesmí rušit ostatní spolubydlíci a dobu nočního klidu (doporučujeme mít k TV bezdrátová sluchátka).
10. Na vlastní náklady si uživatel může přihlásit předplatné denního tisku a časopisů.
11. V přízemí u informací (vrátnice) a v přízemí 4. oddělení jsou umístěny telefonní automaty. Je vhodné dodržovat soukromí volajícího.

Čl. XII. Výbor seniorů/uživatelů, fond seniorů, stravovací komise

1. V DS může působit Výbor seniorů/uživatelů (dále jen VS) – mají-li uživatelé o tento Výbor zájem a jsou-li ochotni tuto činnost sami dobrovolně vykonávat. Jedná se o zvolenou skupinu 5-7 uživatel DS, zpravidla zástupců jednotlivých oddělení, kteří zastupují ostatní uživatele domova. Shromažďují přání, připomínky a stížnosti uživatelů, které předkládají ihned k projednání VS vzhledem k jejich důležitosti a naléhavosti vyřízení.
Stanovy pro zřízení, volby a fungování Výboru seniorů a fondu seniorů jsou k dispozici u sociálních pracovnic.
2. V domově může působit stravovací komise – tvoří ji zástupci z řad seniorů, dále vedoucí sociálního, zdravotního úseku, vedoucí směny kuchyně a další přízvaní hosté z řad uživatelů, zaměstnanců. Společně připravují jídelníček a řeší stížnosti a připomínky uživatelů ohledně stravování. Ke skladbě jídelníčku se také může vyjádřit smluvní lékař DS. V případě potřeby jsou dietní zásady konzultovány s dietní sestrou z Krajské Baťovy nemocnice, nutriční terapeutkou.
3. Funkce kronikáře DS je dobrovolná. Materiální náklady na tuto činnost jsou hrazeny z Fondu seniorů (papír, tužky, fotografie apod.).

Čl. XIII. Úhrada za pobyt, výplata zůstatku důchodu

1. Úhrada za pobyt je stanovena ve Smlouvě o poskytnutí služby, případně v Dodatku Smlouvy.
2. Úhradu za pobyt platí uživatel v den splatnosti důchodu, tj. v př. důchodů vyplácených dle hromadného seznamu ČSSZ 15. kalendářní den v měsíci. (Případně-li den splatnosti důchodu na sobotu, neděli nebo den pracovního klidu, je výplatním dnem následující pracovní den).
3. Důchod se vyplácí uživatelům proti podpisu a následně je zpracován na výplatnici. Uživatelům, kteří jsou imobilní nebo se velmi těžce pohybují, se vyplácí přímo v jejich pokojích ten samý den nebo si jej ukládají na hotovostní depozita – individuální domluva s uživatelem. V případě, že uživatel dal souhlas, jsou při vyplácení odečteny doplatky z lékárny Fryšták, které byly uživateli např. předepsány lékařem a dodány již v předchozím měsíci.
4. Uživatel obdrží písemné vyúčtování nejpozději k 16. dni v měsíci, za měsíc předchozí, ve kterém byly služby poskytovány.
5. Doručené poštovní zásilky, vč. peněžních zásolek, přejímá pro uživatele pověřený zaměstnanec DS, příp. sociální pracovnice. Došlé doručené poštovní zásilky vydávají uživateli pracovnice soc. péče ve výchovné nepedagogické činnosti týž den. V případě hospitalizace uživatele nebo dovolenky uživatele, je korespondence uložena u soc. pracovnic a uživatel je povinen ihned po svém návratu tuto korespondenci vyzvednout u soc. pracovnic.

Čl. XIV. Fakultativní činnost

1. Pod pojmem fakultativní činnost, rozumíme takovou činnost, která je nad rámec základních činností poskytovaných za úhradu.
2. Řídí se platným aktuálním ceníkem, který je vyvěšen na nástěnkách.
3. Fakultativní činnosti pomůže uživateli na jeho přání zařízení zprostředkovat (např. klíčový pracovník). Úhrada fakultativních činností se provádí u soc. pracovníků neprodleně po vykonání.

Čl. XV. Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně během celého dne s přihlédnutím k provozu DS, mimo stanovenou dobu nočního klidu.
2. Návštěvy jsou povinny nahlásit své jméno a jméno uživatele, kterého jdou navštívit a pracovník informací učiní zápis do Knihy návštěv umístěné na informacích (vrátnici). Stejný postup je i při odchodu návštěvy z DS.
3. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v domově. Děti do deseti let mohou domov navštívit jen v doprovodu dospělé osoby. Návštěvy se mohou zdržovat na pokojích a v místech k tomu určených.
4. V případě, kdy se dostaví návštěva do zařízení v podnapilém, či znečištěném stavu, nebude vrátným vpuštěna do objektu a v příp. opětovného obtěžování a narušování klidu a pořádku je volána Policie ČR.
5. Uživatelé a rodinní příslušníci by měli v případě změny svého telefonu či adresy tuto skutečnost neprodleně sdělit vedoucí služby na oddělení, klíčovému pracovníkovi, či sociální pracovníci (v případě, kdy nebudeme mít aktuální kontakt na příbuzné, nemůžeme informovat rodinné příslušníky o případném zhoršení zdravotního stavu, hospitalizaci, či úmrtí uživatele!)
6. V celém zařízení platí zákaz vstupu se zvířaty.
7. Budova, vstup do budovy, atrium jsou střeženy kamerovým systémem (označeno piktogramem). O této skutečnosti je uživatel informován při nástupu.
8. Zadní vchod do zahrady (ke kuželkám) se v období od 1.11. do 1.3. celodenně uzamyká. V ostatních měsících uzamyká vchod noční služba vrátnice dle směrnice DS.
9. Návštěvy mohou být omezeny či zakázány nařízením ředitelky DS na základě doporučení Krajské hygienické stanice (např. z důvodu chřipkové epidemie).
10. V případě vážného zdr.stavu uživatele si návštěva (příbuzní) mohou požádat u ředitelky DS o umožnění neomezených návštěv (formulář je k dispozici na oddělení). V případě, kdy uživatel bydlí na dvoulůžkovém pokoji, mohou příbuzní požádat o využití samostatného pokoje, kde by mohli zůstat v soukromí s uživatelem (např.i přes noc).

Čl. XVI. Opatření proti porušování Domácího řádu

1. Uživatel je při nástupu seznámen s Domácím řádem DS Lukov (stvrdil podpisem při svém nástupu do domova). Požární a bezpečnostní směrnice jsou trvale vyvěšeny na viditelných a všem přístupných místech.
2. Uživatel, který porušuje domácí řád, je upozorněn na jeho dodržování. V příp. opakovaného narušování postupuje DS dle čl. č. IV.

Čl. XVII. Odpovědnost za škodu

1. Uživatel je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, v případě nebezpečí upozornit na hrozící škodu.
2. Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku nebo na zdraví uživatelů domova, příp. jiných osob. O úhradě škody rozhodne škodní komise na podkladě odborného posudku.
3. Způsobí-li škodu více uživatelů zároveň, odpovídají za škodu společně a bude požadována přiměřená náhrada.
4. Uživatel si uhradí ze svých prostředků náhradu ztráty klíče od zámku (skříňka, dveře apod.)
5. DS Lukov hradí pojištění pro poskytování sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. XVII. Pravidla pro podávání stížností uživatelů a jejich vyřizování

1. Uživatelé mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u Poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Dále uživatelé mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod. Nikdo ovšem nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti.
2. Pravidla pro podávání a vyřizování těchto stížností jsou trvale vyvěšeny na nástěnce (standard č.7). Kompetentní pracovníci k přijímání stížností jsou: klíčový pracovník, vedoucí úseků.
3. Stížnost je možné podat kdykoliv – osobně či anonymně do schránek, které jsou pro stížnosti určené a jsou umístěny tak, aby bylo zaručeno soukromí i anonymita při jejich použití.
4. Stížnosti jsou sepsány a projednávány osobně s uživateli, vždy u příslušného vedoucího oddělení nebo úseku, kterého se stížnost týká. V případě, že je uživatel hůře mobilní, je místem projednání s uživatelem stížnosti jeho pokoj. V případě, že stížnost nebyla podána písemně, zodpovědný pracovník provede o projednání stížnosti s uživatelem zápis a nechá ho podpisem stvrdit, že s formulací stížnosti souhlasí. V případě, že stěžovatel podává stížnost jiným způsobem (telefonicky) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu sepsání a projednání. V rámci možností se projednávají i anonymní stížnosti (brány vážně - odpovědi na tyto stížnosti jsou umístěny na nástěnkách).
5. Stížnost může v zájmu uživatelů služeb podat kdokoli, (uživatel sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Uživatel si může svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat a průběžně ho o projednávání informovat. Toto rozhodnutí je písemně dokumentováno. V příp. stížnosti podané rodinným příslušníkem, řešíme za přítomnosti uživatele.
6. Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který uživatel nazval stížností. Pokud uživatel odmítá projednání svých připomínek jako stížnost, jsou jeho připomínky projednány na poradě vedení, na kterých je možnost přijmout příslušná opatření.
7. Uživatelům není bráněno podávat stížnosti v ostatních záležitostech na jiné orgány, či podávat petice.
8. Způsob projednávání stížností:(způsobem, jakým jsou v DS Lukov projednávány stížnosti, se zabývá směrnice pro podávání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu poskytování sociálních služeb).

- Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně.
- Pracovník projedávající stížnost je oprávněn stěžovatele i osobu, na kterou si stěžovatel stěžuje, požádat v souvislosti se šetřením stížnosti o vyjádření.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní (nutné posouzení individuální situace, kdy je nutné řešit situaci neprodleně nebo dodržet stanovenou lhůtu). V případě, že stížnost není možné projednat ve stanoveném termínu, je o tom podávající stížnost informován. Vždy se však dbá na to, aby stížnost byla projednána v co nejkratším termínu.
- Uživatel má právo zvolit si nebo přizvat pro vyřizování stížností nezávislého zástupce.
- O každém jednání v souvislosti se stížností je proveden zápis, který zúčastněné strany stvrdí svým podpisem. O závěru jednání je stěžovatel informován písemně.
- V případě oprávněnosti stížnosti je uživatel informován o přijatých opatřeních.
- O každé stížnosti pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení domova pro seniory.
- V případě, že uživatel při podávání stížnosti požádá o to, aby byla skryta jeho identita, je tento požadavek respektován.
- V případě, že je stížnost vedena proti konkrétnímu zaměstnanci, řeší stížnost jeho nadřízený (viz.příloha tabulka Posloupnost při vyřizování stížností na kvalitu služby - jednotlivé úseky).
- Je-li stížnost vedena proti řediteli zařízení, je stížnost postoupena zřizovateli a stěžovatel je o tom informován.
- O stížnosti, jejím projednávání i o závěru je informována ředitelka zařízení.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.
- Odvolání:** -V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, může se odvolat k nadřízenému pracovníkovi (ředitelce) Domova pro seniory Lukov.
- V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem řešení stížnosti, kterou podal k ředitelce domova, může se obrátit na zřizovatele:
 - Krajský úřad Zlínského kraje (sociální odbor), tř. T. Bati 21, 760 01 Zlín

Čl. XIX. Závěrečná ustanovení

1. Domácí řád nabývá platnosti a účinnosti dnem vyhlášení.
2. Nový uživatel je seznámen s Domácím řádem a tuto skutečnost potvrdí svým podpisem. Každý uživatel obdrží Domácí řád při svém nástupu do DS Lukov (součást Smlouvy o poskytnutí sociální služby)
3. Domácí řád je na nástěnkách DS, v informačních boxech u vrátnice a u kanceláře soc. pracovníc.
4. Uživatel je během svého pobytu v DS povinen sledovat změny v Domácím řádu a řídit se těmito změnami.
5. Změny (doplňky) Domácího řádu jsou možné po projednání s ředitelkou, příp. se zástupci výboru seniorů.
6. Tento Domácí řád nahrazuje Domácí řád z 1. 6. 2017.

V Lukově, dne 1. 2. 2018

Ing. Michaela Procházková
ředitelka DS Lukov