



# DOMÁCÍ ŘÁD – DOMOV PRO SENIORY

## Směrnice č. 4c

<b>Organizace:</b>	<b>Domov Sulická, příspěvková organizace HMP, se sídlem Sulická 1597/48, 142 00 Praha 4 – Krč, IČ 70873046</b>
<b>Vypracoval:</b>	<b>Bc. Lenka Kohoutová, ředitelka, ve spolupráci s vedením organizace</b>
<b>Schváleno:</b> <b>Datum:</b> <b>Podpis:</b>	Bc. Lenka Kohoutová, ředitelka 3.1.2024 
<b>Účinnost od:</b>	3.1.2024
<b>Aktualizace:</b>	
<b>Závaznost pro:</b>	Všechny pracovní pozice služby DS
<b>Zodpovědná osoba:</b>	Vedoucí metodického úseku
<b>Revize:</b>	3.1.2027



## OBSAH

1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE.....	3
2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	3
3. UBYTOVÁNÍ .....	3
4. MAJETEK KLIENTA .....	5
5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY .....	6
6. VÝPLATA DŮCHODŮ .....	6
7. ÚKLID.....	7
8. HYGIENA.....	7
9. OŠACENÍ A PRÁDLO.....	7
10. POSKYTNUTÍ STRAVY.....	8
11. ZDRAVOTNÍ SLUŽBY A SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE .....	8
12. FAKULTATIVNÍ SLUŽBY .....	10
13. DOBA NOČNÍHO KLIDU .....	10
14. NÁVŠTĚVY .....	10
15. POHYB KLIENTŮ A POBYT MIMO DOMOV .....	11
16. KULTURNÍ A SPOLEČENSKÝ ŽIVOT.....	11
17. RADA KLIENTŮ.....	11
18. POŠTA.....	12
19. OSOBNÍ DOKLADY KLIENTA.....	13
20. STÍŽNOSTI A JINÁ PODÁNÍ.....	13
21. PORUŠENÍ DOMÁCÍHO ŘÁDU .....	14
22. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	15



## 1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Kontaktní údaje sídlo organizace:

Domov Sulická  
Sulická 1597/48  
1420 00 Praha 4 – Krč

Kontaktní údaje Domov pro seniory

Domov Sulická  
Domov pro seniory  
Sulická 1085/53  
1420 00 Praha 4 – Krč

IČ: 708 730 46

Webové stránky: [www.domov-sulicka.cz](http://www.domov-sulicka.cz)

Zřizovatel: Hlavní město Praha se sídlem Mariánské náměstí 2/2, 110 001 Praha 1

Statutární zástupce : Bc. Lenka Kohoutová, ředitelka příspěvkové organizace

Tel: + 420 270 006 570

E-mail: [lenka.kohoutova@domov-sulicka.cz](mailto:lenka.kohoutova@domov-sulicka.cz)

Místo poskytování sociální služby Domov pro seniory: Sulická 1085/53, 142 00 Praha 4

## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Domácí řád upravuje práva a povinnosti klientů služby Domov pro seniory („dále jen DS nebo Domov“) a další situace související s poskytováním služby. Domácí řád je závazný pro klienty služby, jejich rodinné příslušníky, blízké osoby a návštěvníky, kteří se v Domově pohybují. Dále pak pro zaměstnance, praktikanty, brigádníky, dobrovolníky a další osoby, které nejsou s Domovem Sulická v pracovním právním vztahu. Práva klienta nesmí porušovat práva druhých osob.

Věříme, že vzájemné respektování těchto pravidel pomůže předejít případným nedorozuměním a neshodám a přispěje k vytvoření příjemné atmosféry.

Porušováním Domovního řádu ze strany klientů jsou porušována ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby a v případě závažného nebo opakovaného porušování Domovního řádu může být tato Smlouva o poskytování sociální služby ze strany Domova vypovězena.

## 3. UBYTOVÁNÍ

Klient se po svém příchodu do Domova ubytuje v předem připraveném pokoji. Pokoj je označen jménem a příjmením klienta.

Klient může na domácnosti kromě svého pokoje využívat i tyto společné prostory:

- a) Obývací pokoj s kuchyňkou
- b) Společnou jídelnu
- c) Venkovní prostory vyhrazené pro kuřáky
- d) Kavárnu
- e) Terasu a osobní výtahy
- f) Zahradu
- g) Salonek (u recepce)
- h) Služby recepce
- i) Terapeutické místnosti
- j) Terapeutické dílny

Z důvodu zajištění bezpečí nemají klienti povolen vstup do prádelny, hlavní kuchyně a jiných provozně-technických místností.

Pokoj je standardně vybaven minimálně v rozsahu: lůžko/polohovací lůžko, šatní skříň, stolek, noční stolek, židle, chladnička, polštář, přikrývka, lůžkoviny.

Vybavit pokoj vlastním zařízením si může klient po dohodě s vedoucím domácnosti. Přitom je povinen zohledňovat vnitřní uspořádání pokoje, podmínky ochrany zdraví a požární ochrany a názor spolubydlících, jedná-li se o společné prostory. Klient si může pokoj vybavit např.: obrazy, květinami, elektronikou (např.: rádio, televize, notebook apod.).

Klient nesmí, bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny v ubytovacích prostorech, nesmí zasahovat do technologií a instalací, klient má povinnost vyhnout se chování, které by mohlo vést k omezení nerušeného výkonu práv jiných klientů nebo ke škodám na majetku Domova nebo třetích osob.

Klientovi není dovoleno v bytě přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, jedovaté látky, věci hygienicky závadné, nelegální návykové látky nebo jakékoliv věci v nadměrném množství. Pokud klient tyto věci bezodkladně po výzvě neodstraní, budou odstraněny poskytovatelem na náklady klienta.

Z důvodu ochrany zdraví klientů a majetku Domova dále není dovoleno:

- a) vyhazovat z oken odpadky a zbytky jídla
- b) krmit ptáky z oken pokojů
- c) poškozovat okenní rámy, fasádu kolem oken a nábytek např. vrtáním otvorů pro háčky
- d) používat otevřený oheň nebo nepovolené elektrické spotřebiče

Na pokojích a kdekoliv uvnitř budovy Domova je přísně zakázáno kouřit. Pro kouření je vyhrazen prostor venku před recepcí a na terase u domácnosti v přízemí. Kouřit lze dále na odpočívacích místech na zahradě, tam, kde jsou rozmístěny popelníky. Lze kouřit na balkonech, pokud to nevádí dalšímu z klientů (pokud nejde dalšímu klientovi kouř do oken).

Klient je povinen umožnit vstup do pokoje pověřeným zaměstnancům Domova, a to i v době své nepřítomnosti, a dále třetím osobám, jejichž přítomnost je nutná z důvodu zajištění ochrany zdraví a majetku, hygieny nebo bezpečnosti klienta – avšak vždy a pouze za přítomnosti pověřených zaměstnanců Domova.

Do pokoje klienta není povoleno vstupovat bez předchozího zaklepaní, ohlášení a souhlasu klienta.

Domov Sulická je povinen udržovat prostory k ubytování a společné prostory k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání, a zajistit nerušený výkon práv klienta spojený s užíváním těchto prostor.

Chovat vlastní zvíře může klient při splnění těchto podmínek: souhlas ředitele a pracovního týmu, souhlas spolubydlících, vhodné podmínky pro dané zvíře.

Domov Sulická si vyhrazuje právo v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem přestěhovat klienta z provozních důvodů (zejména případy malování, stavební úpravy, opravy apod.) na jiný pokoj. Rovněž si vyhrazuje právo přestěhovat klienta z důvodu změny jeho zdravotního stavu nebo s ohledem na oprávněné zájmy jiných klientů. Konečné stanovisko má ředitel Domova Sulická.

Klient má právo požádat o přestěhování na jiný pokoj v rámci DS. Této žádosti klienta poskytovatel vyhoví, nebrání-li tomu provozní či kapacitní možnosti organizace nebo oprávněné zájmy jiných klientů.

#### 4. MAJETEK KLIENTA

Osobní věci klienta jsou v den zahájení poskytování služby označeny, je pořízen soupis věcí, který je založen do osobní dokumentace klienta na příslušné domácnosti.

Pořizování nových nebo likvidaci starých věcí rodinou je nutné nahlásit vedoucímu domácnosti nebo pracovníkům ve službě pro účely úpravy soupisu.

Klient, který užívá svůj vlastní televizor nebo rozhlasový přijímač, si hradí koncesionářské poplatky sám. Způsob úhrady je možné dohodnout individuálně se sociálním pracovníkem. Domov nepřebírá žádnou odpovědnost za úhradu těchto poplatků. Při používání těchto spotřebičů nesmí klient rušit ani omezovat ostatní klienty.

V případě špatného technického stavu elektrospotřebičů má Domov právo zakázat klientovi v prostorách Domova tento spotřebič používat. Za dobrý technický stav elektrospotřebičů zodpovídá a jejich opravy a revize zajišťuje klient na své náklady.

Na pokojích je z bezpečnostních důvodů zakázáno používat tepelné spotřebiče (vařiče, ohřívače). Pro tyto účely je na každém patře k dispozici spotřebiči plně vybavená kuchyňka, která je volně přístupná k užívání všem klientům, jejich rodinným příslušníkům i

zaměstnancům. Klient smí na pokoji používat rychlovarnou konvici.

Klient má právo mít klíč od vlastního pokoje. Vydání klíče je zaznamenáno. Náhradní klíče má v úschově vedoucí domácnosti. Na recepci je v pracovním stole v zalepené obálce uložen univerzální klíč. O každém použití univerzálního klíče je vytvořen písemný záznam. Klientovi je doporučováno, aby si při pobytu mimo svůj pokoj, pokoj uzamykal.

Klientům se nedoporučuje ponechávat na pokoji hotovost ani jiné cenné věci. Klient si může uložit do úschovy Domova své finanční prostředky, doklady, dokumenty. Majetek větších rozměrů (tj. který se nevejde do trezoru) Domov neuschovává. Pokud klient nevyužije Úschovy, Domov Sulická za případnou ztrátu neodpovídá. Majetek do úschovy přebírá sociální pracovník, který potvrdí převzetí těchto věcí.

Způsob nakládání a evidence klientova majetku a finančních prostředků klienta je dohodnuto při podepisování smlouvy v Dohodě o správě finančních prostředků a v Dohodě rozsahu zaznamenávání osobního majetku klienta.

Pokud klient požaduje, aby mu pracovník zakoupil např.: drogerii, něco v kavárně apod., dává pracovníkovi hotovost, který mu ji po nákupu vyúčtuje společně s paragonem za nákup. Pracovníci nenakupují zboží pro klienty ze svých finančních prostředků.

## 5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

Klient odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku Domova. Klient hlásí ztrátu nebo poškození majetku neprodleně pracovníkovi domácnosti. O způsobu náhrady rozhodne ředitel Domova Sulická.

V případě odstranění škody externím dodavatelem (oprava, nákup nového předmětu) uhradí klient způsobenou škodu ve výši faktury (dokladu) od dodavatele. V případě odstranění škody (opravy) zaměstnanci údržby Domova, uhradí klient cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin. Hodinová sazba zaměstnance údržby pro tyto účely je uvedena v ceníku fakultativních služeb.

## 6. VÝPLATA DŮCHODŮ

Výplatu důchodů dle hromadných seznamů z České správy sociálního zabezpečení provádí za příslušný měsíc pokladní a vedoucí sociálního úseku, popřípadě sociální pracovníce Domova každého 15. dne v měsíci s tím, že pokud připadne 15. na sobotu, neděli nebo státní svátek, vyplácí se důchod následující pracovní den. Důchod je vyplácen osobně klientovi do vlastních rukou, případně na základě plné moci, i jiné osobě.

Převzetí důchodu potvrdí klient svým podpisem na výplatní listině. Nemůže-li klient převzetí důchodu podepsat, potvrdí jeho převzetí klientem svědek a důchod je uložen v depozitu.

Při nepřítomnosti klienta v DS je důchod uložen v pokladně (např.: při hospitalizaci, návštěvě lékaře apod.). Takový důchod se klientovi vyplatí v nejbližším náhradním termínu, kdy je v DS

přítomen.

## 7. ÚKLID

Úklid je v Domově zajištěn v rámci základních činností.

- 1) Ve všech prostorách Domova musí být udržován pořádek a čistota.
- 2) Běžný úklid společných prostor se provádí denně a dále dle potřeby.
- 3) Pokoje klientů se uklízejí denně a dále dle potřeby.
- 4) Dvakrát ročně se provádí velký úklid celého objektu.
- 5) Případné připomínky k úklidu vyřizují vedoucí domácností a vedoucí technicko-hospodářského úseku.
- 6) Desinfekce společných prostor i pokojů se provádí prostředky a ve frekvenci dle desinfekčního řádu Domova.

## 8. HYGIENA

O osobní hygienu pečují klienti sami nebo za pomoci pracovníků domácnosti. Způsob poskytování pomoci/podpory/péče je dohodnut v individuálním plánu klienta. Klient se v maximální možné míře na této činnosti podílí.

V případě, že klient nedodržuje základní hygienické zvyklosti, a tím ohrožuje zdraví ostatních klientů, nebo je jinak omezuje (např. zápachem), je povinen umožnit zaměstnancům Domova provést potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení, větrání).

Kadeřnické služby a pedikúru může klient využít v Domově za předem určenou cenu externími poskytovateli. Služby jsou placeny na místě přímo externím poskytovatelům v hotovosti.

Nákup základních hygienických potřeb a drogerie si zajišťují klienti sami z vlastních prostředků.

## 9. OŠACENÍ A PRÁDLO

V Domově se zdarma provádí označování prádla nažehlovací technologií - klient se může rozhodnout, zda využije označení prádla nažehlovací technologií. Tato informace je sdělena vedoucímu domácnosti. Pokud klient bude využívat těchto služeb, vedoucí aktivizace a dílen zajistí vyhotovení štítků a předá je vedoucímu domácnosti. Pracovnice v přímé péči vytřídí prádlo, které nelze označit nažehlovací technologií a dále bude vytříděno a sepsán seznam prádla vhodného k označení v prádelně.

Nově přinesené osobní prádlo nahlásí klient zaměstnancům příslušné domácnosti, aby mohlo být označeno štítkem se jménem, důvodem je prevence ztráty nebo záměny věcí.

Pokud si klient zajistí praní prádla mimo Domov (i částečně), informuje personál příslušné domácnosti, který tuto skutečnost zapíše do dokumentace klienta. V tomto případě Domov neručí za ztrátu či poškození prádla.

Ložní prádlo Domova se vyměňuje nejdéle jednou za týden, převážně dle potřeby.

Označené osobní prádlo klientů se sbírá podle potřeby a převážně následující den je klientům předáno zpět.

## 10. POSKYTNUTÍ STRAVY

Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klienta. Každý klient má možnost si v pracovní dny vybrat mezi dvěma variantami oběda. Výběr z jídelního lístku probíhá s pomocí pracovníků domácností.

V provozně závažných situacích je možné informovat klienty o tom, že na dobu trvání těchto situací je na výběr pouze z jedné varianty jídla.

Příprava jídla je zajišťována vlastní kuchyní s možností odhlášení stravy a vlastní přípravou z vlastní finančních prostředků. Strava se podává na pokoji klienta, v jídelnách, obývacím pokoji.

Na tvorbě jídelního lístku se mohou klienti podílet svými názory a připomínkami sdělenými na Radě klientů nebo vhozením podnětu do schránky stížností, podnětů a připomínek.

Strava se podává v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně (svačina podávána při snídani)	8:00 - 9:00
oběd (odpolední svačina)	12:00 -13:00
večeře	17:15 -18:00

Pokud klient neodebere stravu v uvedenou dobu, má možnost ji po dohodě s personálem odebrat dříve nebo později (např. z důvodu návštěvy lékaře). Stravu je možné ohřát v kuchyňce na příslušné domácnosti.

Klient bude mít možnost (po technickém nastavení programu Cygnus) si stravu odhlásit (snídani, svačinu, oběd, svačinu, večeři). Odhlášení budou provádět vedoucí domácností dle požadavků klienta. Pokud bude strava odhlášena, budou klientovi vráceny finanční prostředky za potraviny (ne za režii). Klienti budou včas informováni o tom, kdy budou moci začít tuto možnost využívat.

Klient je povinen ukládat potraviny na místa dle jejich charakteru (rychle kazící se do ledničky apod.) a kontrolovat pravidelně, zda se nekazí. Potraviny zkažené či prošlé je klient povinen odstranit.

Klientům je zajištěn pitný režim. Na domácnosti je k dispozici uvařený čaj.

## 11. ZDRAVOTNÍ SLUŽBY A SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Domov poskytuje klientům zdravotní péči a služby sociální péče v rozsahu 24h denně po celý kalendářní rok podle časového harmonogramu Domova a individuálního plánu klienta, zpracovaného podle jeho požadavků a potřeb s případnými změnami a s platností po celou dobu trvání smluvního vztahu.

Do Domova dochází praktický lékař a ambulantní specialisté v dohodnutých dnech, které jsou zveřejněny na nástěnkách a webových stránkách Domova. O změnách jsou klienti informováni prostřednictvím vedoucích domácností nebo vrchní sestry.

Klient má možnost se zaregistrovat u smluvního praktického lékaře Domova. Pokud tak neučiní, je jakákoliv změna jeho zdravotního stavu konzultována s jeho praktickým lékařem, při akutním zhoršení jeho zdravotního stavu je vždy kontaktována záchranná služba a poskytnuta první pomoc do jejího příjezdu.

Dovoz léků z lékárny je možné zajistit prostřednictvím Domova. Doplatky za léky a případné související poplatky hradí klient z vlastních finančních prostředků (osobně nebo z hotovostních depozit dle dohody o správě finančních prostředků).

Klienti by neměli tvořit vlastní zásoby léků, obstarávat a užívat jiné léky, než jsou jim předepsány ošetřujícím lékařem, nebo alespoň ošetřujícího lékaře o jejich užívání informovat osobně, nebo prostřednictvím zdravotních sester.

Klient má právo si léky ponechat u sebe a dávkovat si je samostatně, v případě potřeby nebo vzájemné dohody podává léky zdravotní personál Domova. Za léky, které neaplikuje zdravotní personál, Domov neručí, stejně jako za důsledky jejich vlivu na zdravotní stav klienta. Léky dávkuje a podávají zdravotní sestry dle ordinace lékaře. V případě odmítní léků, léčby a léčebného či dietního režimu je respektováno právo klienta na svobodnou volbu, klient je poučen o možných důsledcích svého jednání, o skutečnosti je učiněn zápis do dokumentace klienta a je informován lékař.

Doprava sanitními vozy na ošetření do odborných ordinací a nemocnic se řídí pravidly zdravotních pojišťoven a předepsání sanitky je plně v kompetenci lékaře. Pokud lékař nepředepíše pro cestu do zdravotnického zařízení sanitku a klientovi nezajistí dopravu rodinní příslušníci, potom má klient možnost využít prostředky hromadné dopravy, převozovou sociální službu, taxi nebo je možno využít dopravu v rámci poskytování fakultativních činností Domova.

Pokud si klient vyjedná z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo Domov, zajistí si dopravu i doprovod na toto vyšetření samostatně. Klient je o tomto vyšetření povinen informovat zdravotní sestru a předat jí kopii lékařské zprávy pro informaci praktického lékaře.

Při změně zdravotního stavu či hospitalizaci klienta je neprodleně o této skutečnosti zdravotním personálem Domova informována jeho kontaktní osoba.

Klient je povinen informovat vedoucího domácnosti o svém záměru navázat smluvní vztah s terénními či jinými pečovatelskými službami v průběhu jeho pobytu v Domově.

## 12. FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Domov poskytuje kromě ubytování, stravy a služeb sociální péče i tzv. fakultativní činnosti. Fakultativní činnost „Doprava k lékaři a na úřady“ lze využít pouze v případě vyšetření zdravotního stavu, které je realizované na základě doporučení praktického lékaře Domova. V ostatních případech je nutné využít pomoci rodinných příslušníků nebo služeb z veřejných zdrojů. Kontakty na některé z nich jsou uvedeny v příloze Ceníku fakultativních činností.

Aktuální nabídka a ceník fakultativních činností je vyvěšen na nástěnce na každém patře a na webových stránkách Domova.

## 13. DOBA NOČNÍHO KLIDU

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. ráno. Během nočního klidu má klient právo nebýt rušen. Výjimkou je podávání léků, nutná ošetrovatelská péče a neodkladná lékařská péče.

V době nočního klidu mohou klienti sledovat televizi nebo poslouchat rozhlas, pokud tím nenarušují klid ostatních klientů. V případě potřeby lze využít vlastních sluchátek.

## 14. NÁVŠTĚVY

Klienti mohou přijímat návštěvy každý den od 8:00 hod. do 20:00 hod. V případě potřeby, je možné domluvit se s personálem na pozdějším času návštěvy. Je ovšem nutné dbát na ohleduplnost vůči ostatním klientům. Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat klid ostatních klientů. Děti se po budově pohybují v doprovodu dospělých.

Návštěvy se zapisují do Knihy návštěv umístěné v recepci ve vstupní hale recepce Domova. Při příchodu na příslušnou domácnost, kde klient žije, oznamují personálu svou přítomnost a zejména úmysl opustit s klientem domácnost.

Při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie nebo jiné vážné důvody) mohou být návštěvy ředitelem Domova nebo orgány ochrany veřejného zdraví omezeny.

Poskytnutí ubytování či přenocování jiné osobě na pokoji je povoleno po domluvě s ředitelem Domova.

Pro odkládání obuvi a svršků návštěvníků nejsou v Domově vyhrazeny prostory a Domov neručí za ztrátu odložených věcí.

Při léčebných nebo ošetrovatelských úkonech prováděných u klientů jsou návštěvy povinné na požádání personálu opustit pokoj.

O zdravotním stavu klientů může příbuzné informovat pouze lékař nebo v omezené míře

vedoucí zdravotního úseku/vrchní sestra.

Psi mohou do areálu a budovy Domova pouze na vodítku, opatřeni bezpečným a nasazeným náhubkem a pod dohledem majitele psa. Důraz je kladen na čistotu.

V areálu Domova je zakázána návštěvám jízda na kole/koloběžce.

## 15. POHYB KLIENTŮ A POBYT MIMO DOMOV

Klienti se mohou v budově a areálu Domova pohybovat zcela volně, s výjimkou pokojů jiných klientů Domova a provozních prostor. Do pokoje druhé osoby může klient přijít pouze na pozvání. Mimo areál Domova mohou klienti vycházet a pobývat dle svého uvážení a potřeb. Klient by měl v zájmu své bezpečnosti sdělit odchod z Domova a dobu přibližného návratu pracovníkům domácnosti. Pokud klient vlastní mobilní telefon, doporučuje se ho nosit s sebou a telefonní číslo dát k dispozici zaměstnancům příslušné domácnosti.

V době od 22.00 hodin do 6.00 hodin je areál Domova uzavírán. Klienti mohou areál opustit a navracet se do něj i po uzavření. Při odchodu požádá klient o odemčení zaměstnance recepcce a při návratu použije zvonek u hlavního vstupu, kterým opět zaměstnanec recepcce přivolá.

Klienti mohou kdykoli odjet mimo Domov, např. na dovolenou. Tuto skutečnost je třeba nahlásit personálu nejméně 2 dny předem z důvodu včasného odhlášení stravy a přípravy léků.

## 16. KULTURNÍ A SPOLEČENSKÝ ŽIVOT

Domov zajišťuje kulturní a zájmovou činnost klientů prostřednictvím aktivizačních pracovníků.

O denních aktivitách a kulturních činnostech jsou klienti informováni prostřednictvím předem zveřejněného programu vyvěšeného na nástěnkách na každém patře, v prostoru výtahové kabiny, v časopise „Tak jde čas“ a prostřednictvím pracovníků.

Každý klient má zajištěnou plnou svobodu náboženského vyznání a může se účastnit bohoslužby či mše konané podle časového harmonogramu.

Účast na všech kulturních a zájmových činnostech v Domově je dobrovolná.

Klienti mohou bez omezení využívat knihovny, které jsou umístěny v rámci celé budovy.

## 17. RADA KLIENTŮ

Rada klientů je sdružení zástupců klientů Domova z jednotlivých domácností Domova, kteří se setkávají s vedením Domova za účelem vytvoření partnerského vztahu mezi klienty a vedením.

Klienti za domácnost, kterou zastupují vznášejí dotazy, podněty a požadavky. Ostatní klienti předávají členům Rady své podněty, přání, stížnosti či pochvaly a ti takto získané informace prezentují vedení Domova na nejbližším zasedání Rady.

Rada klientů se schází pravidelně jedenkrát měsíčně, zpravidla první úterý v měsíci. Termín může být měněn.

Na Radu klientů může přijít i další klient a zúčastnit se jednání, Rada klientů hlasuje o udělení slova.

V případě zájmu Rady klientů se setkání mohou zúčastnit také rodinní příslušníci klientů, Rada klientů hlasuje o udělení slova.

Schůzi Rady klientů vede a zápis provádí vedoucí sociálního úseku. Zápis je vždy zveřejněn v časopise „Tak jde čas“.

Za vedení Domova se účastní vedoucí sociálního úseku, ředitel, vedoucí přímé péče, vrchní sestra, vedoucí stravovacího úseku, vedoucí domácností a vedoucí aktivizace. Další účastníci mohou být prizváni na základě projednávaných témat.

Členem Rady klientů je volený člen. Každá domácnost volí 2 zástupce své domácnosti. Navrhnout člena Rady do volby může kdokoliv z klientů dané domácnosti.

Volby jsou tajné a konají se 1x ročně, vždy v průběhu ledna. Přesný termín voleb stanovuje vedoucí přímé péče.

Hlasovací lístky, hlasovací urny (zapečetění, rozmístění a následné otevření) organizuje/připravuje vedoucí přímé péče DS, který stanovuje tříčlennou volební komisi, která provede klienty celou volbou a stejně tak sečte hlasy a vyhlásí výsledky voleb. Členy volební komise tvoří 2 vybraní zaměstnanci a 1 klient Domova.

O volbě je proveden zápis a výsledky voleb jsou sděleny na jednotlivých domácnostech a stejně tak jsou vyvěšeny na informační tabuli na jednotlivých domácnostech.

Po sečtení hlasů vedoucí přímé péče dotazem zjistí, zda zvolení zástupci volbu přijímají. Pokud některý z kandidátů nesouhlasí se zvolením, a nechce být členem Rady, nastupuje za něj další zvolený.

Pokud některý ze stávajících členů Rady nechce nebo nemůže z jakýkoliv důvodů vykonávat funkci člena Rady, proběhne na dané domácnosti nová volba, a to do 1 kalendářního měsíce od zjištění této skutečnosti.

## 18. POŠTA

Pošta je doručena na recepci nebo asistentovi ředitele. Poštu třídí a předává klientům pověřený pracovník. Otvírání dopisů, poštovních zásilek určených klientům nebo psaných klientovi je zaměstnancům přísně zakázáno.

12



Doporučená pošta, pošta do vlastních, poukázky na finanční prostředky rukou apod. jsou předávány klientům přímo pracovníky pošty buď v Domově, v případě nezastižení klienta si je klient vyzvedává na poště. Je přísně zakázáno, aby pracovníci Domova přebírali tyto zásilky.

## 19. OSOBNÍ DOKLADY KLIENTA

Klient má právo mít své osobní doklady u sebe (občanský průkaz, pas, kartičku pojišťovny, ZTP a pod.). Domov může doklady převzít do úschovy pouze na požádání klienta. Klient má právo si vzít kdykoliv své osobní doklady zpět.

## 20. STÍŽNOSTI A JINÁ PODÁNÍ

Každá stížnost, připomínka, podnět, návrh nebo pochvala jsou pro zaměstnance a vedení Domova zpětnou vazbou na poskytované služby nebo způsob jejich poskytování. Jsou také podnětem ke zlepšení.

Stížnost může být podána písemně či ústně.

Stížnost může podat klient sám nebo přes jinou osobu, přímo pracovníkovi, poslat poštou nebo emailem na adresu organizace uvedené v úvodu tohoto řádu, zatelefonovat, případně vhodit do schránek na stížnosti, které se nachází na každém patře Domova.

Stížnost bude vyřešena do 30ti dnů od podání stížnosti. Stěžovatel dostane na stížnost odpověď. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce u kavárny po dobu 14ti dnů.

Návod, jak podat stížnost je vyvěšen u schránek na stížnosti.

Pokud je stěžovatel nespokojený s řešením stížnosti může se obrátit na tato místa:

**a) Magistrát hlavního města Prahy (zřizovatel Domova Sulická)**

odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence

Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1

tel.: 236 00 4100(4127), fax: 236 007 108

[www.praha-mesto.cz](http://www.praha-mesto.cz)

**b) Nezávislé instituce**

**MPSV ČR (stížnosti na poskytování sociálních služeb)**

Na Poříčním právu 1/376

Praha 2, 128 01

Tel.: 221 921 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Ministerstvo zdravotnictví ČR (stížnosti na poskytování zdravotní péče)**

Palackého nám. 4

Praha 2, 128 01  
Tel.: 224 971 111, email: [mzcr@mzcr.cz](mailto:mzcr@mzcr.cz)

**Právní poradna ČHV (Český helsinský výbor)**  
Štefánikova 216/21  
Praha 5, 150 00  
Tel.: soc. pracovnice – 257 221 141(2), email: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

**Veřejný ochránce práv**  
Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
informační linku: 542 542 888  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

**Liga lidských práv**  
Burešova 6  
602 00 Brno  
email: [info@llp.cz](mailto:info@llp.cz)  
[www.llp.cz](http://www.llp.cz)

## 21. PORUŠENÍ DOMÁCÍHO ŘÁDU

Základní podmínkou bezproblémového a spokojeného soužití klientů je slušné a zdvořilé chování klienta jak k ostatním klientům, tak zaměstnancům a návštěvám Domova. Klient nesmí vědomě narušovat kolektivní soužití a jeho chování nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

Klient je povinen respektovat pravidla společenského soužití. Nesmí obtěžovat ostatní klienty kouřem z cigaret či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením a hlukem.

Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno:

- Pokud klient vědomě slovně napadá jiné klienty, návštěvy či personál (např. urážky, zesměšňování, nevhodné pokřiky, hanlivá a nedůstojná oslovení apod.).
- Pokud klient vědomě fyzicky napadá jiné klienty, návštěvy či personál (za fyzické napadení je považována jakákoliv aktivita, která by mohla způsobit či způsobí druhému bolest či zranění). V případě fyzického napadání je Domov oprávněn ihned přivolat Policii ČR.
- Pokud klient vyhrožuje fyzickým napadením, které může vzbudit důvodné obavy u jiného klienta nebo pracovníka poskytovatele.
- Pokud klient vědomě odcizí druhému klientovi, návštěvě či personálu cokoli z jeho majetku. Domov je v případě podezření na krádež oprávněn řešit situaci s Policií ČR.
- Pokud klient vědomě naruší soukromí jiného klienta (např. bez svolení klienta vstoupí do jeho pokoje nebo manipuluje s jeho osobními předměty, či jiným způsobem nerespektuje jeho vlastnictví).
- Pokud klient záměrně poškozuj je majetek jiného klienta nebo Domova.

- Dále to může být psychické týrání klienta či pracovníka, zneužívání jiného klienta, požívání nebo přechovávání nelegálních omamných látek a další protiprávní jednání klienta, která by mohla obsahově naplňovat podstatu přestupku nebo trestného činu.
- Pokud klient opakovaně nadužívá alkohol, což má za následek narušování kolektivního soužití:
  - zjevná podnapilost obtěžující ostatní klienty a zaměstnance
  - ztěžování práce ošetřujícímu personálu
  - znečišťování prostor Domova v souvislosti s podnapilostí
  - rušení nočního klidu v souvislosti s podnapilostí.
  - pokud klient vědomě nerespektuje dobu nočního klidu a jakýmkoliv způsobem ruší ostatní klienty (hlasitě puštěný televizor, rádio, hlasitý hovor).

V případě úmyslného nerespektování výše popsanych pravidel je toto jednání považováno za porušení Smlouvy o poskytování sociální služby a klientovi může být tato Smlouva vypovězena. Nejprve je situace s klientem projednána individuálně ústně. Při opakujícím se porušení pravidel je klient písemně upozorněn (maximálně 2x) včetně uvedení důsledků dalšího takového porušení (výpověď Smlouvy o poskytování sociální služby). Při dalším porušení pravidel je klientovi Smlouva o poskytování služeb sociální péče ze strany Domova pro seniory vypovězena.

## 22. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domácí řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2024. Vydáním tohoto Domovního řádu se ruší všechna jeho předchozí vydání, včetně dodatků, aktualizací a příloh.

Domovní řád je v písemné podobě uložen u vedoucích domácností a je veřejně dostupný na webových stránkách Domova.

Všichni vedoucí zaměstnanci mají povinnost s tímto dokumentem prokazatelně seznámit všechny své podřízené zaměstnance, kterých se dotýká.

Klient je seznámen s Domovním řádem před nástupem do Domova, je nedílnou součástí uzavřené Smlouvy o poskytování sociálních služeb a klient je povinen tento Domovní řád dodržovat.

