

DOMOVNÍ ŘÁD

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

Obsah

| | | |
|-------|--|----|
| I. | Úvod..... | 3 |
| II. | Ubytování..... | 4 |
| III. | Noční klid..... | 5 |
| IV. | Stravování..... | 6 |
| V. | Sociální péče..... | 7 |
| VI. | Zdravotnická péče..... | 8 |
| VII. | Uložení osobních věcí..... | 8 |
| VIII. | Pobyt mimo zařízení..... | 9 |
| IX. | Návštěvy..... | 9 |
| X. | Odpovědnost uživatelů za způsobenou škodu..... | 10 |
| XI. | Úhrada za služby..... | 11 |
| XII. | Stížnosti..... | 12 |
| XIII. | Pošta..... | 12 |
| XIV. | Ukončení pobytu..... | 13 |
| XV. | Nouzové a havarijní situace..... | 14 |

I. Úvod

- 1.** Domovní řád je závazný pro všechny pracovníky organizace, uživatele služeb a jeho vybrané části i pro návštěvníky Domova se zvláštním režimem Residence Trnová. Informuje a obsahuje pravidla, jejichž dodržování je nezbytnou podmínkou pro soužití uživatelů služeb a spolupráci mezi pracovníky, uživateli a návštěvníky zařízení.
- 2.** Posláním sociální služby je odborně poskytovat pomoc a podporu osobám, kteří nejsou schopni se o sebe postarat ve svém prostředí a potřebují péči jiné osoby. Cílem je poskytovat klientům sociální a zdravotní služby a zajišťovat pro ně takové prostředí, aby vedli co nejdéle běžný a aktivní způsob života. Ke každému je přistupováno individuálně dle jeho osobních schopností a dovedností.
- 3.** Služba zahrnuje celoroční ubytování, celodenní stravování a 24 hodin dostupnou pomoc při zvládání každodenních činností. Celková kapacita je 100 lůžek. Pomoc pečovatелů a zdravotních sester je dostupná 24 hodin denně. Lékař je k dispozici 2x v týdnu. (případně dle potřeby – i více krát).
- 4.** Rozsah pomoci jednotlivým uživatelům je různý a odvíjí se od jejich stávajících schopností a individuálních potřeb. Jak budou služby pro každého uživatele nastaveny, domlouvá s uživatelem při uzavření smlouvy sociální pracovník. Součástí tohoto postupu je i povinnost poskytovatele vytvořit ve spolupráci s uživatelem jeho individuální plán a plán péče a dokumentovat jeho naplňování event. potřebné změny.
- 5.** Metody práce všech pracovníků zařízení se odvíjejí od respektování individuality každého klienta, zahrnují maximální ochranu jejich práv a usilují o spojení profesionality s lidským přístupem.
- 6.** Každý je povinen chovat se tak, aby svým chováním nenarušoval běžný chod domova, klid a neohrožoval bezpečnost uživatelů ani pracovníků, neničil zařízení domova.
- 7.** Při vstupu a odchodu z objektu zařízení se používá pouze hlavní vchod a je nutnost ohlásit se v sesterně u hlavního vstupu.
- 8.** Každý návštěvník je povinen respektovat soukromí ostatních uživatelů. Chovat se tak, aby nenarušoval průběh poskytování péče, dbát pokynů pracovníků.
- 9.** Každý pracovník zařízení je povinen jednat dle vnitřních pravidel organizace a služby poskytovat dle platných metodických postupů.
- 10.** Uživatel, návštěvník i pracovník zařízení je při porušení pravidel na tuto skutečnost upozorněn a požádán o sjednání nápravy. Pokud k nápravě nedojde a opakuje se jednání v rozporu se

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

závažnými pravidly, následuje písemné upozornění na porušování pravidel. Důsledkem opakovaného závažného porušování výše uvedených pravidel, může být v rámci pravomocí poskytovatele: Pro uživatele vypovězení Smlouvy o poskytování sociálních služeb.; Pro pracovníka ukončení pracovního poměru.; Pro návštěvníka vykázání z objektu poskytovatele.

II. Ubytování

1. Uživatel se ubytuje v jednolůžkovém, dvoulůžkovém nebo třílůžkovém pokoji, který s ním byl předem dojednan v Smlouvě o poskytnutí sociální služby v domově se zvláštním režimem (dále „smlouva“).
2. Pokoje jsou vybaveny nábytkem, příkrývkou s polštářem, stolem židlí, lůžkovinami, ručníky, televizí a kuchyňskou linkou s ledničkou.
3. Vybavení pokojů podléhá evidenci a probíhá pravidelná inventura, proto není povoleno vybavení pokojů ani vybavení společných prostor přemísťovat z jedné místnosti do druhé.
4. Společný prostor na každém patře je vybaven stoly, židlemi, křesly, televizorem. Toto vybavení je společné pro všechny obyvatele patra.
5. V přízemí zařízení jsou k dispozici uzamykatelné skříňky, do kterých si mohou klienti vložit své osobní věci a cennosti. Při opuštění zařízení mají klienti klíč od skříňky u sebe.
6. Uživatel je povinen zacházet s vybavením pokojů šetrně. Není dovoleno provádět žádné úpravy a opravy na zařízení pokojů a společných prostor. Při ukončení pobytu v zařízení je uživatel povinen vrátit vybavení a zařízení pokojů ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
7. Na pokojích a ve společných prostorách není povoleno kouřit.
8. **Vlastní vybavení uživatele:** Pokoj lze vybavit drobnými osobními předměty, dvoulůžkový pokoj nejlépe po vzájemné dohodě se spolubydlícím. Vlastními předměty je možné doplnit vybavení pokojů pouze na základě individuální dohody mezi uživatelem a poskytovatelem. Soupis vlastního vybavení uživatele je součástí smlouvy. Vlastní vybavení nesmí bránit v manipulaci s lůžkem a lůžko musí být přístupné pro pracovníky. Opravu vlastních předmětů (elektrospotřebičů, nábytku apod.) si uživatel zajišťuje sám nebo prostřednictvím pracovníků domova, kteří kontaktují veřejnou službou, náklady hradí uživatel.
9. Uživatel má povinnost každý elektrospotřebič (a to i pořízený v průběhu pobytu) nahlásit k evidenci poskytovatele. Před nástupem by měl mít zajištěnou revizi spotřebiče, kterou mu zajistí poskytovatel na náklady klienta. Revize probíhá 1x v roce a zajišťuje ji poskytovatel na náklady uživatele. Uživatel je povinen soukromý elektrospotřebič z objektu poskytovatele odstěhovat v případě, že odmítne revizi nebo odmítne uhradit náklady na povinnou revizi. Soukromý elektrospotřebič musí být na základě odborné revize označen jako bezpečný.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

10. Připevnění poliček, obrázků atp. provádí na přání uživatele pracovník údržby v zařízení.
11. Televizní poplatek si hradí uživatel sám.
12. Přestěhování do jiného uvolněného pokoje je možné na základě žádosti uživatele (nebo jiné osoby, která jedná v zájmu uživatele). Uživatel požádá ústně o přestěhování do jiného pokoje a jeho žádost je po vyhodnocení možné kapacity vyhověno nebo zamítnuto.
13. Výměna pokoje za jiný pokoj může být v zájmu uživatele nebo spolubydlícího nebo v rámci řešení konfliktního soužití mohou pracovníci navrhnout přestěhování uživatele na jiný pokoj.
14. V pokojích, jídelně, obývacích místnostech i ostatních prostorách jsou uživatelé povinni udržovat čistotu a pořádek. Úklid zajišťují pracovnice zařízení k tomu určené.
15. Poskytnutí ubytování zahrnuje úklid, praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla. Úklid skříní, stolků, zásuvek, skříní, kde má klient své soukromé věci se neprovádějí bez přítomnosti a souhlasu klienta.
16. Praní prádla probíhá v centrální prádelně běžnými pracími prostředky v automatických pračkách. Pokud údržba prádla vyžaduje speciální práci nebo čistící postupy, zajišťuje si tuto službu uživatel zvlášť nebo s pomocí rodiny. Každému uživateli jsou objednány štítky na oblečení s jeho identifikačním údajem. Tyto štítky si klient hradí sám. Za ztrátu neoznačeného nebo nevhodně označeného osobního prádla uživatele nenese poskytovatel odpovědnost.
17. Parkoviště v zahradě zařízení je určeno pouze služebním vozům, zásobování a integrovanému zásahovému systému. Rozpor s tímto opatřením je ohrožen chod zařízení a jeho bezpečnostní opatření a může být přivolána policie. Vjezd dopravní obsluze je povolen jen k rychlému výkonu potřebné služby.
18. Parkování ostatních vozidel je zajištěno vedle vchodu do hlavní budovy.

III. Noční klid

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 do 6,30 hod. Pracovníci jsou povinni nerušit uživatele v době nočního klidu.
2. Výjimku tvoří: podání časovaného léku dle medikace lékaře, poskytnutí nezbytné péče, dohoda s uživatelem o provedení dohledu v době nočního klidu.
3. Uživatelé jsou povinni chovat se tak, aby nerušili klid ostatních. Uživatelé ubytovaní na dvoulůžkovém a třílůžkovém pokoji jsou povinni (nedohodnou – li se jinak se spolubydlícím) alespoň vypnout zvuk televize a použít sluchátka, vypnout zvuk rádia a použít sluchátka, ztlumit světlo.

IV. Stravování

1. Do zařízení je převážná část stravy dovážena, jen večeře připravuje personál v zařízení. Jídelníček je sestavován podle zásad zdravé výživy seniorů s respektováním lékařem stanovených diet.
2. Uživateli je poskytováno stravování 3x, případně 4x denně ve formě celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy.
3. V rámci pitného režimu jsou uživatelům nabízeny tekutiny během jídla i mimo něj.
4. Uživatelům je poskytována strava normální, racionální, šetřící, bezlepková, žlučnicková diabetická, případně další, a to na základě doporučení lékaře.
5. Jídla jsou navrhována vzhledem k věku a fyzické kondici uživatelů a s ohledem na doporučení lékaře. Cílem procesu tvorby jídelních lístků je vedle zdravotního přínosu důraz na rozmanitost jídel, nutriční vyváženost, vysoký podíl zeleniny a použití takových surovin, které jsou pro seniory vhodné.
6. Poskytovatel má povinnost informovat uživatele o možných důsledcích nedodržování předepsané diety, nemá právo zasahovat do rozhodnutí uživatele o výběru diety.
7. Rozhodnutí uživatele o nedodržování doporučené diety je zadokumentováno formou prohlášení stvrzeným podpisem uživatele. Prohlášení o porušování diety nebo zrušení dietního stravování je uloženo do zdravotní dokumentace.
8. Pracovníci v přímé péči jsou povinni dodržovat stanovené zásady stravování klientů.
9. Rodinní příslušníci by měli respektovat zásady zdravého stravování jako součásti výkonu poskytování sociální péče a s pracovníky v přímé péči a zdravotním personálem domova spolupracovat. Zaměstnanci jsou povinni rodinné příslušníky v případě jakýchkoli nejasností či stravovacích problémů informovat.
10. V rámci dodržování hygienických zásad je zakázáno pohazovat zbytky potravin (kosti, pečivo) v areálu domova a zahrady či skladovat po delší dobu mimo lednice, na topení apod.
11. Uživatelé mají na každém patře na nástěnce k dispozici jídelní lístek.

12. Doba vydávání jídel

| | |
|----------------|---------------|
| Snídaně | 7:30 – 8:30 |
| Oběd | 11:30 – 12:30 |
| Večeře | 17:30 – 18:30 |

13. Uživatel odhlašuje stravu u sociální pracovnice nebo vedoucí provozu. Úhrada za předem odhlášenou neodebranou stravu je za každý kalendářní měsíc vyúčtována a přeplatek je převeden na depozitní účet klienta. Předem oznámený pobyt mimo zařízení znamená, že uživatel ohlásí nepřítomnost nejpozději 48 hodin předem. U neodebrané stravy, která nebyla předem odhlášena, nebude vznikat uživateli nárok na vrácení přeplatku.

V. Sociální péče

1. Pracovníci zařízení zajišťují nepřetržitý provoz. Vždy jsou pro uživatele dostupné pečovatelky a zdravotní sestra.
2. Každý uživatel má přidělen tzv. klíčového pracovníka/pracovnici, který kromě běžných úkonů náplně pracovníka v přímé péči iniciuje pomoc a dostupné aktivity.
3. Ke každému klientovi je přístupováno individuálním způsobem a je zpracován program podle jeho schopností a cílů – individuální plán.
4. Základem sociální péče je pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu; pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (oblékání/svlékání, vstávání/ulehání, podání jídla a pití,...); zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je umožněn klientům formou kontaktu s rodinou a blízkými, dále podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Je pomáháno uživatelům při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí.
5. Při pomoci u osobní hygieny, pracovníci dbají maximálně na důstojnost, zachování soukromí, diskrétnost, případně zmírnění pocitů studu.
6. Dle individuálního plánu uživatele jsou dělány sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji či udržení osobních a sociálních schopností i dovedností klientů.
7. Jako aktivizační činnosti jsou připravovány klientům volnočasové a zájmové aktivity. Aktivizační činnosti se poskytují individuálně na pokoji, skupinově v jídelních koutech nebo na zahradě. Volnočasové aktivity pro seniory, které nabízíme, jsou pravidelná kondiční cvičení, zpívání, poslech hudby, četba, povídání, kvízy, paměťové tréninky, skládačky, kreslení, hraní společenských her.
8. Nadstandardní služby zahrnují masáže, kadeřnictví, pedikúru, nákupy dle přání uživatele, zapůjčení kompenzačních pomůcek, využití dopravy firemním vozidlem, zajištění revize a další služby poskytované dle aktuální nabídky a platného ceníku.
9. V pracovní dny se na přímé péči podílejí pečovatelky, zdravotní sestra, sociální pracovník, fyzioterapeutka a aktivizační pracovnice. Konkrétní rozsah a druh pomoci obsahuje individuální plán a plán péče, který s uživatelem dojednává pověřený pracovník zařízení a který je průběžně aktualizován.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

VI. Zdravotnická péče

1. Pomoc pečovatелů a zdravotních sester je dostupná 24 hodin denně. Lékař je k dispozici 2x v týdnu (případně dle potřeby – i více krát).
2. Při zhoršení chronických zdravotních obtíží uživatele konzultuje zdravotní sestra situaci s praktickým lékařem telefonicky a dále postupuje dle pokynů lékaře.
3. Při náhlých zdravotních problémech konzultuje zdravotní sestra s lékařem na Pohotovosti a dále postupuje dle pokynů lékaře.
4. Při akutním zhoršení zdravotního stavu je přivolána zdravotní sestrou Záchraná služba (155).
5. Uživatelé mohou zůstat v péči svého praktického lékaře, za podmínek, že uživatel oznámí zdravotní sestře jméno svého lékaře. Další podmínky spolupráce mezi poskytovatelem, uživatelem, praktickým lékařem domlouvá zdravotní sestra.
6. Pokud uživatel potřebuje pravidelnou pomoc při užívání léků, je povinen předat zdravotní sestře:
 - Lékařem potvrzenou doporučenou medikaci a každou změnu medikace
 - Celé balení léků v originálním obalu – proti podpisu.
7. Léky jsou uloženy v centrální sesterně. Léky dávkuje a podávají zdravotní sestry.
8. Doplatky za léky, zdravotnický materiál a za pomůcky při inkontinenci hradí uživatel z vlastních zdrojů (tyto náklady nezahrnuje úhrada za ubytování, stravu a péči). Je hrazeno z depozitu klienta.

VII. Uložení osobních věcí

1. Klíče od pokojů jsou uloženy v uzamčené kanceláři sociální pracovnice.
2. V přízemí zařízení na chodbě jsou k dispozici uzamykatelné skříňky, do kterých si mohou klienti vložit své osobní věci a cennosti. Při opuštění zařízení mají klienti klíč od skříňky u sebe.
3. Každý uživatel má možnost uložit si cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovost v uzamykatelné skříňce v kanceláři sociální pracovnice.
4. Poskytovatel neodpovídá za cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovost, které klient neuložil do uzamykatelné skříňky na chodbě anebo nepřevzal sociální pracovník do úschovy.
5. Při náhlém opuštění pokoje (např. neplánovaného odvozu do nemocnice) je povinen zabezpečit věci a pokoj uživatele poskytovatel. Hotovost nebo cenné předměty (rádio, mobilní telefon apod.) jsou uloženy do úschovy v kanceláři sociální pracovnice.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

6. Při ukončení pobytu z důvodu úmrtí uživatele jsou cenné věci a peněžní hotovost vydány ihned pozůstalým. Kauce a zůstatek depozitu jde do dědického řízení a jsou vydány až na základě usnesení soudu.
7. Bez souhlasu uživatele mají pracovníci právo vstoupit do uzamčeného pokoje z mimořádně závažných důvodů. Uživatel je o mimořádné události informován pracovníkem zařízení ihned po svém návratu.
8. Bez souhlasu uživatele mají rodinní příslušníci právo vstoupit do pokoje z mimořádně závažných důvodů za podmínek:
 - Uživatel výslovně nezakázal vstup osoby do pokoje, který užívá.
 - Vstupu a pobytu rodinného příslušníka v pokoji je přítomen svědek z řad pracovníků

VIII. Pobyt mimo zařízení

1. Uživatelé opouští zařízení podle svých potřeb, po domluvě s klíčovým pracovníkem nebo sociální pracovnící.
2. Z důvodu zajištění bezpečnosti uživatele doporučujeme oznámit pečovatelce na patře nebo na recepci předpokládaný čas návratu.
3. Pracovník sesterny u vchodu do zařízení pro zajištění bezpečnosti sleduje příchody a odchody uživatelů a návštěvníků.
4. Poskytovatel nenese odpovědnost za věci uživatele v případě jeho nepřítomnosti v zařízení.

IX. Návštěvy

1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně ve volně přístupných prostorách po dohodě telefonicky se sociální pracovnící (chodba, jídelna, zahrada, ...). Návštěvy na pokojích jsou dovolené pouze po domluvě se sociální pracovnící nebo vedoucí provozu.
2. Čas návštěv:
 - Dopoledne od 10:00 do 11:00
 - Odpoledne od 14:00 do 17:00 hodin
 - V mimořádných situacích je také možné domluvit si se sociální pracovnící nebo vedoucí provozu návštěvu mimo uvedený čas.
3. Povinnosti návštěvníků:
 - Vcházet do objektu a odcházet z objektu pouze hlavním vchodem – je zde umístěná sesterna. Nahlásit na sesterně své jméno, čas příchodu, jméno uživatele, za kterým návštěva přichází a při odchodu z objektu oznámit čas odchodu.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

- V průběhu návštěvy využívat pokoj uživatele pouze po dohodě se sociální pracovnící, případně společné prostory zařízení.
- Na dvoulůžkovém a třílůžkovém pokoji maximálně zohledňovat soukromí a potřeby spolubydlícího.
- Návštěvníkům není povoleno využívat vybavení pokojů, společných prostor a kuchyňky pro svoji potřebu.
- Návštěvníkům není povoleno vstupovat do kanceláře, sesterny, provozních místností a do pokojů jiných uživatelů. V nouzových a havarijních situacích jsou návštěvníci povinni se řídit pokyny pracovníků.
- Návštěvníci jsou povinni chovat se tiše a žádným způsobem nenarušovat klid na patře, bezpečnost ostatních uživatelů i pracovníků a řádný průběh poskytování péče.
- Návštěvníci rodinní příslušníci mají právo na informace o uživateli (změna zdravotního stavu, hospitalizace) pouze v případě, že uživatel s podáním informací dal výslovný souhlas.
- Rodinní příslušníci mají právo na informace i mimo dobu návštěvy, a to po telefonu v době od pondělí do pátku v čase 10–15 hodin.
- Pracovník zařízení má právo vykázat návštěvníka z objektu, pokud:
 - u něj hrozí nákaza infekčním onemocněním
 - je návštěvník opilý, pod vlivem drog
 - chová se hlučně, je vulgární nebo agresivní
- Pracovník zařízení má právo omezit pobyt návštěvníka na pokoji v případě, že:
 - zdravotní stav druhého obyvatele pokoje vyžaduje klid
 - situace některého z obyvatel pokoje vyžaduje péči, při které je přítomnost další osoby nepřijatelná.

X. Odpovědnost uživatelů za způsobenou škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku poskytovatele.
2. Za úmyslně zaviněnou škodu se považuje i ta která je způsobena porušením Domovního řádu.
3. Osoba je povinna nahlásit škodu zaměstnancům domova, aby mohla být okamžitě likvidována a nedošlo k dalším škodám na majetku a zdraví.
4. Personál domova je kdykoliv nápomocen poradit a pomoci klientům v rámci prevence těchto škod.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

XI. Úhrada za služby

1. Uživateli je cena za služby (péče, ubytování, strava) vypočítaná v Cenové kalkulaci služby, která je součástí smlouvy.
2. Poskytovatel se může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud osoba, které je sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na úhradu nákladů podle zákona č. 108/2006 Sb. § 71odst. 3; O sociálních službách.
3. Za dobu nepřítomnosti uživatele se úhrada za pobyt nevrací.
4. Pokud je možné odchod z domova na delší dobu naplánovat, je třeba odhlásit stravu nejpozději 48 hodin předem.
5. Vratky za stravu se vyúčtují v měsíci následujícím po ukončení nepřítomnosti v domově.
6. Příspěvek na péči je druhem finanční podpory státu na poskytovanou péči. O výši příspěvku rozhoduje příslušný Úřad práce. Příspěvek není součástí příjmu klienta. Je určen na úhradu služeb, které si klient nemůže zajistit vlastními silami a služby mu zajistí poskytovatel. Klient si tímto příspěvkem hradí ošetrovatelskou péči v zařízení.
7. Při zahájení pobytu platí uživatel v den nástupu úhradu v hotovosti na pokladně. Úhrada za první měsíc je vypočítána ode dne zahájení pobytu do konce příslušného kalendářního měsíce.
8. Uživatel může zvolit placení úhrady v hotovosti nebo bezhotovostním způsobem. Způsob úhrady je dojednan v Smlouvě o poskytování sociálních služeb.
9. Uživatel, kterému je vyplácen důchod individuálně, je povinen zaplatit úhradu bankovním převodem nebo v hotovosti vždy do 20. každého kalendářního měsíce.
10. Pokud úhrada za služby není provedena ve stanovené výši a stanoveném termínu je dlužná částka poskytovatelem vymáhána písemnou upomínkou, zaslanou uživateli a zástupci uživatele uvedeného ve smlouvě. Není-li dluh vyrovnán po upomínce, následuje písemná výzva k zaplacení dlužné částky, zaslaná uživateli právním zástupcem Poskytovatele. Není-li dluh vyrovnán po výzvě, následuje vymáhání soudem. Dluh na úhradách za služby za 1 kalendářní měsíc je důvodem ke zrušení Smlouvy o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele a k ukončení pobytu uživatele v zařízení.

XII. Stížnosti

1. Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu jakýkoli občan. Uživatel si může pro podání stížnosti zvolit prostředníka.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

2. Stížnost může být podána ústně nebo písemně, popř. jiným způsobem – e-mailem, telefonicky. Stížnosti vhazují uživatelé do označené schránky organizace, která je umístěna v přízemí u recepce a je vybírána jednou týdně pověřeným zaměstnancem.
3. Stížnost je možné podat i anonymně. Ústní stížnosti přijímá kterýkoli pracovník zařízení. Pokud je pracovník schopen stížnosti vyhovět ihned, učiní tak. Pokud ne, stížnost zaznamená a předává v písemné podobě k vyřízení pracovníkům oprávněným k vyřizování stížností. Stížnost se předává k řešení konkrétnímu vedoucímu zaměstnanci podle druhu a povahy stížnosti.
4. Poskytovatel se nezabývá:
 - opakovaně podávanou stížností, která byla prošetřena a vyřízena a stěžovatel nevyužil práva odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu
 - stížnostmi, které obsahují vulgární výrazy a osočování
 - stížnostmi, u kterých stěžovatel zároveň svými podmínkami znemožní řádné prošetření stížnosti.
5. Stížnost je prošetřena a vyřízena v co nejkratší lhůtě, nejpozději do 30. dne ode dne podání stížnosti a stěžovatel písemně vyrozuměn o výsledcích prošetřování a způsobu vyřízení stížnosti.
6. V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nezávislý orgán.
7. Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby jsou periodicky vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb.

XIII. Pošta

1. Listovní poštovní zásilky přebírá od doručovatele pracovník sesterny nebo sociální pracovnice. Peněžní zásilky přebírá od doručovatele sociální pracovnice, která je uživatelům předává proti podpisu.
2. Doporučenou poštovní zásilku přebírá sociální pracovník a na sesterně je zaznamenána do knihy „Došlá pošta“.
3. Doporučenou zásilku do vlastních rukou předává uživateli poštovní doručovatelka. Uživatel si osobně doporučenou poštu vyzvedává na sesterně proti podpisu do knihy „Došlá pošta“.
4. Nemůže – li si uživatel vyzvednout zásilku na sesterně osobně, předává tento druh zásilek sociální pracovník na pokoji proti podpisu.
5. V zájmu uživatele, který má omezenou způsobilost k právním úkonům nebo je zbaven způsobilosti k právním úkonům jedná soudem určený opatrovník. V zájmu uživatele, který

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

není schopen sám jednat a nemá ustanoveného opatrovníka, jedná příslušný sociální pracovník ve spolupráci s jeho rodinným příslušníkem nebo samostatně.

6. Úřední zásilky přebírá sociální pracovník a předává neotevřené uživateli. Po předání poskytuje sociální pracovník vysvětlení obsahu úředního sdělení, případně další poradenství, je – li to uživatelem vyžádáno.
7. Uživatelé mohou poštu k odeslání předat na recepci nebo sociální pracovníci.

XIV. Ukončení pobytu

1. Poskytovatel může smlouvu vypovědět, jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
 - pokud uživatel úhradu za ubytování a stravu, cenu za pobyt dle kalkulace neplatil
 - jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel Domovního řádu
 - jestliže se uživatel dopustí úmyslného protiprávního jednání proti personálu Poskytovatele, nebo kterým způsobí škodu na majetku Poskytovatele.
2. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
3. Výpovědní lhůta daná uživatelem je dvouměsíční a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. Rozhodne-li se uživatel ukončit pobyt v zařízení Poskytovatele před uplynutím dvouměsíční výpovědní lhůty či v jejím průběhu, zavazuje se uživatel uhradit plnou částku dle Cenové kalkulace služby za každý měsíc běžící výpovědní lhůty. Tato částka bude ponížena pouze o částku nečerpaného stravného.
4. Po ukončení pobytu uživatele Poskytovatel vypracuje konečné vyúčtování, a to nejpozději do 90 dnů od ukončení pobytu. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že konečné vyúčtování Příspěvků na péči náleží domovu.
5. V případě probíhajícího dědického řízení, se tato doba může prodloužit o délku dědického řízení s tím, že Poskytovatel vyplatí případný přeplatek v souladu s pravomocným rozhodnutím Notáře projednávající dědictví k rukám oprávněného dědice.
6. V případě ukončení pobytu uživatele, a to z jakéhokoliv důvodu (výpovědí, úmrtím atd.), je zástupce do 7 dnů od ukončení pobytu převzít veškeré věci ve vlastnictví uživatele nacházející se v zařízení. Pokud tak neučiní, bere na vědomí, že Poskytovatel má právo účtovat skladné ve výši 150,-Kč za každý započatý den a po třech měsících tyto věci zlikvidovat na náklady zástupce.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

7. Poskytovatel není povinen zajistit uživateli náhradní ubytování a služby.

XV. Nouzové a havarijní situace

1. Při zjištění poruchy dodávky vody (teplé/studené) je povinen pracovník/klient nahlásit závadu vedoucímu pracovníkovi, který zajistí opravu dodávky. Pokud není vedoucí pracovník přítomen, zajistí klient nahlášení jinému pracovníkovi v zařízení. Při déletrvajících poruše jsou zaměstnanci povinni zajistit pro klienty a personál vodu balenou.
2. Při zjištění poruchy dodávky plynu je povinen klient neprodleně nahlásit zaměstnanci zařízení. Zaměstnanec je povinen vypnout hlavní přívod plynu a poté nahlásit závadu vedoucímu pracovníkovi, který zajistí opravu dodávky. Při déletrvajících poruše jsou zaměstnanci povinni zajistit pro klienty a personál vodu balenou.
3. V případě, že dojde k poruše topení, je problém nahlášen vedoucímu provozu nebo jinému zaměstnanci, který zajistí opravu. Uživatelům je mezitím zajištěno vhodné řešení pro jejich nepohodu (přímotop, teplejší oblečení, deky apod.)
4. Při zjištění náhlého výpadku elektrického proudu, je problém nahlášen vedoucímu provozu nebo jinému zaměstnanci, který zajistí opravu. V případě potřeby je uživatelům zajištěno náhradní osvětlení (svíčky, baterky...) Nouzové osvětlení pro případ evakuace je stále v provozu, má svůj vlastní zdroj energie.
5. V budově kromě výtahu je k dispozici schodiště, které slouží také jako evakuační. Imobilní uživatelé, kteří jsou odkázáni na použití výtahu čekají v místě, kde se nacházejí, pokud je to bezpečné. V případě, že je nutný transport uživatele, tak ho zajistí přítomní pracovníci.
6. Při poruše příjezdových vrat je problém nahlášen vedoucímu provozu nebo jinému zaměstnanci, který zajistí opravu. V případě poruchy, je k dispozici klíč na ruční otevření.
7. V případě požáru je v budově nainstalovaná elektronická požární signalizace (EPS). Všichni zaměstnanci a klienti jsou seznámeni s umístěním hasících přístrojů a s postupem jejich použití. Při zjištění požáru zaměstnanec nebo klient neprodleně zavolá HZS (linka 150) a nahlásí událost. Postup pro případ vzniklého požáru se plně řídí požární poplachovou směrnicí. V prostorách budovy jsou viditelně označeny únikové východy a plány s označením únikových cest.
8. Při násilné vniknutí do budovy cizí osoby je zaměstnanec nebo klient povinen volat Policii ČR

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548

linka 158 a nahlásí tuto skutečnost vedoucí provozu nebo jinému pověřenému pracovníkovi.

DZR Trnová s.r.o., Jičínská 1786/49, 130 00, Praha 3, Žižkov,

IČ: 097 22 548