

DOMOVNÍ ŘÁD

Pobytové služby CSOP v Praze 10

DOMOV PRO SENIORY, DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM A
ODLEHČOVACÍ SLUŽBY VRŠOVICKÝ ZÁMEČEK

MOSKEVSKÁ 120/21, 101 00 PRAHA 10 – VRŠOVICE

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování sociální služby

Příloha č. 3 k Pravidlům pro uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby (SQ 4)

Zpracovali:	Bc. Olga Brandejská, vedoucí Domova Vršovický zámek, Mgr. Kateřina Šetelová Dušková, metodik kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10
Schválil:	Bc. Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10
Počet stran:	16

	Podpis: Eva Lexová Digitálně podepsal Eva Lexová Datum: 2025.10.03 09:54:21 +02'00'
Datum: 1. 10. 2025	Bc. Eva Lexová Pověřená řízením CSOP 10

Poznámka: V textu Domovního řádu je obyvatel domova pro seniory, domova se zvláštním režimem a odlehčovacích služeb nazýván „uživatel“, domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a pobytové odlehčovací služby „Domov“ a z důvodů srozumitelnosti a přehlednosti není používán ženský rod.

OBSAH

UBYTOVÁNÍ	- 4 -
Pokoje	- 4 -
Majetek domova	- 4 -
Majetek uživatele	- 4 -
Klíče	- 4 -
Zabezpečení a zamykání budovy	- 5 -
Doba nočního klidu	- 5 -
Ostatní prostory Domova	- 5 -
Kouření, užívání alkoholu a dalších omamných látek	- 5 -
Stěhování v rámci Domova	- 5 -
Převoz do nemocnice, přechodný pobyt mimo Domov	- 5 -
Vycházka	- 6 -
Pobyt mimo Domov	- 6 -
Chov domácích zvířat uživatelem	- 6 -
Ukončení pobytu uživatele v Domově	- 6 -
Úmrtí uživatele	- 6 -
STRAVOVÁNÍ	- 7 -
Podávání stravy	- 7 -
Jídelní lístek	- 7 -
Diety	- 7 -
ÚKLID	- 7 -
OBLEČENÍ A PRÁDLO	- 8 -
Ložní prádlo	- 8 -
SOCIÁLNÍ PÉČE A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PÉČE	- 8 -
ZDRAVOTNÍ PÉČE	- 9 -
Léky a zdravotnické prostředky	- 9 -

Kompenzační pomůcky	- 9 -
Prevence vzniku a šíření infekcí	- 9 -
ÚHRADA ZA SLUŽBY	- 9 -
Výše úhrady za služby	- 9 -
Fakultativní služby	- 10 -
Termín a způsob úhrady	- 10 -
Úhrada za péči	- 10 -
Vrácení peněz za stravu	- 10 -
Vrácení peněz za příspěvek na péči	- 10 -
ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ	- 10 -
POŠTOVNÍ A PENĚŽNÍ ZÁSILKY	- 11 -
NÁVŠTĚVY	- 11 -
Návštěvy se zvířaty	- 11 -
TELEFONOVÁNÍ	- 11 -
KULTURNÍ ŽIVOT, ZÁJMOVÁ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOST	- 12 -
SETKÁVÁNÍ VEDENÍ DOMOVA S UŽIVATELI, VÝBOR OBYVATEL	- 12 -
SOUŽITÍ MEZI UŽIVATELI A PRACOVNÍKY DOMOVA	- 12 -
DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	- 12 -
MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	- 13 -
STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	- 13 -
Podávání stížností na poskytování sociální služby	- 14 -
Termíny a způsob vyřízení stížností	- 14 -
Řešení podnětů, návrhů a připomínek	- 14 -
PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE	- 14 -
Ochrana práv uživatelů	- 14 -
Povinnosti uživatele	- 15 -
POVINNOSTI DOMOVA	- 16 -
ROZHODOVÁNÍ O VÝJIMKÁCH	- 16 -
ZÁVĚR	- 16 -
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	- 16 -

UBYTOVÁNÍ

Pokoje

Domov nabízí jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové pokoje. Dva pokoje pro manželské páry jsou v domově se zvláštním režimem, v případě volné kapacity. Domov se nachází v prostorách bývalého zámku a jsou v něm dva výtahy. Sociální zařízení je společné pro dva pokoje (vyjma pokojů pro manželské páry).

Majetek domova

Pokoje jsou vybaveny nábytkem, který je majetkem Domova. Bez souhlasu poskytovatele nesmí uživatel provádět v pokoji žádné změny. V případě vzniklé škody uživatelem, ať již úmyslné nebo z nedbalosti, se uživatel zavazuje poškozenou věc na své náklady nechat opravit. Není-li oprava možná či účelná, zakoupí věc novou. Neučiní-li tak, je Domov oprávněn poškozenou věc nechat opravit nebo pořídit novou a žádat po uživateli náhradu vynaložených nákladů.

Majetek uživatele

Uživatel si může po dohodě s vedoucím Domova doplnit pokoj drobnými osobními předměty, např. obrazy, políčkami apod. (viz. Orientační seznam osobního vybavení k pobytu do Domova). Používání malých elektrospotřebičů je možné po dohodě s vedoucím Domova (zejména el. holící strojky, fény, tablety, notebooky, mobilní telefony, nabíječky aj.). Je zakázáno používání všech typů vařičů a žehliček.

Pokud uživatel sebou do Domova své elektrospotřebiče přináší, musí v den nástupu, nebo při jejich přinesení do Domova, předložit platnou elektro revizi těchto předmětů. Doklad o provedení revize dokládá uživatel poskytovateli následně vždy jednou ročně. Doklad o pořízení či nákupu nenahrazuje doklad o revizi. Bez revize nelze elektrospotřebiče užívat. Po dohodě s vedoucím Domova si může uživatel přinést vlastní televizor a rádio, pokud tím neruší spolubydlícího a umožňují to provozní podmínky Domova. Za vlastní televizor a rádio platí uživatel poplatek dle zákona o televizních a rozhlasových poplatcích. Přihlášení TV přijímače a rádia a hrazení povinných poplatků je odpovědností uživatele a zajišťuje si sám.

Osobní majetek uživatele doporučujeme označit jménem.

Domov neručí za vnesený osobní majetek uživatele, neeviduje jej, ani neodpovídá za jeho případnou ztrátu.

Klíče

Uživatel obdrží při nástupu klíč od skříně, nočního stolku, trezoru a závěsné skřínky. Při odchodu z pokoje ve vlastním zájmu zamyká svůj majetek. Na žádost uživatele je možné obdržet klíč od poštovní schránky, která se nachází na recepci domova. Uživatel je povinen o klíče pečovat a nenechávat je bez dozoru. Ztrátu klíčů hlásí uživatel neprodleně vedoucímu Domova. Vyhotovení nového klíče je zajištěno na náklady uživatele.

Zabezpečení a zamykání budovy

Budova je 24 hodin denně pod dohledem pracovníka recepce. Prostory jsou monitorovány kamerovým systémem. V době od 22:00 do 5:00 hod je budova uzamčena. V případě potřeby má uživatel Domova možnost požádat recepci o vstup či odchod z budovy.

Doba nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod.

V tuto dobu je zajištěn minimální provoz uvnitř Domova i ve venkovních částech areálu.

Ostatní prostory Domova

Uživatel má volný přístup do všech prostorů Domova a přilehlého areálu. Uživatel nemá volný přístup do prostor uzamčených nebo jinak označených (např. sklady, kotelny, šatny, kuchyně) a do soukromých prostor jiných uživatelů. Uživatelé mají také možnost využívat aktivizačních místností v jednotlivých patrech, kde mohou využívat i kuchyňku (vyjma zavařování, konzervování ovoce a zeleniny atp. a vaření jídla nahrazující stravu zajišťovanou poskytovatelem). Uživatelé jsou povinni v aktivizačních místnostech a kuchyňkách dodržovat pravidla požární ochrany a chovat se tak, aby nenarušovali klidné soužití v Domově. Uživatelé jsou povinni udržovat tyto prostory v pořádku.

Kouření, užívání alkoholu a dalších omamných látek

Ve všech vnitřních prostorách Domova je kouření zakázáno. Uživatelé mají možnost využít ke kouření venkovní prostor k tomu určený, kde jsou k dispozici odpadkové koše na nedopalky.

V Domově není povoleno užívat omamné látky. Konzumace alkoholu je možná pouze v míře, která nijak nenarušuje soužití s ostatními uživateli a provoz Domova.

Stěhování v rámci Domova

Domov si vyhrazuje právo přestěhovat uživatele v nutných případech vyplývajících z provozních změn. Stěhování je uživateli předem srozumitelně odůvodněno.

Převoz do nemocnice, přechodný pobyt mimo Domov

V případě přechodného pobytu mimo Domov nebo v případě hospitalizace si může uživatel uschovat klíč od skříněk a trezoru v zapečetěné obálce ve služební místnosti pracovníků v prvním patře.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a rychlého převozu uživatele do nemocnice provedou pracovníci Domova vždy zamčení skříní uživatele a klíče jsou v zapečetěné obálce uloženy do trezoru ve služební místnosti pracovníků v prvním patře. Pracovníci o tom provedou zápis do Záznamu o průběhu poskytované služby.

Uživatelé mají právo volně, bez omezení a i bez vědomí pracovníků kdykoliv Domov opustit a pobývat mimo něj. V zájmu své bezpečnosti a organizace provozu Domova je vhodné, aby uživatel o odchodu z Domova informoval službu konající pracovníky a oznámil i pravděpodobnou dobu návratu.

Vycházka

Vycházkou se rozumí, opustí-li uživatel Domov na dobu kratší než 24 hodin za účelem zajištění běžných denních aktivit či vyřízení běžných záležitostí (návštěva lékaře, nákupy, kondiční chůze, výlety atp.).

Pracovníci Domova vycházku uživateli nedoporučí, je-li ohrožena jeho bezpečnost, zdraví a život (nemocí, epidemií, nepřízní počasí, náledím atp.).

Pobyt mimo Domov

Pobytem mimo Domov se rozumí, opustí-li uživatel Domov na dobu trvající minimálně jeden kalendářní den (více než 24 hodin). Jedná se např. o pobyt u blízkých osob, rekreační pobyt atp. Pobyt mimo Domov musí uživatel oznámit vedoucímu sociální péče 2 pracovní dny předem.

Chov domácích zvířat uživatelem

Držení a chov domácích zvířat uživatelem Domova není z provozních důvodů povolen.

Krmení ptáků a jiných volně žijících zvířat v areálu Domova je zakázáno.

Ukončení pobytu uživatele v Domově

Uživatel má právo ukončit smlouvu o poskytování sociální služby (tedy pobyt v Domově) bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet ode dne doručení písemné výpovědi Domovu.

Odlehčovací služby končí na základě smluvních ujednání, zejména datem sjednaným ve Smlouvě o poskytování odlehčovacích služeb.

Uživatel je povinen v den ukončení pobytu vyklidit z pokojů své osobní věci.

Úmrtí uživatele

O úmrtí uživatele je neprodleně vyrozuměna osoba blízká uvedená v Souhlasu s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací a tato osoba je vyzvána k převzetí pozůstalosti do 5 kalendářních dnů od vyrozumění.

Zemře-li uživatel, který bydlel v jednolůžkovém pokoji, je jeho pokoj zapečetěn. Zemře-li uživatel, který bydlel ve dvoulůžkovém pokoji, jsou jeho věci uloženy a uzamčeny do jeho skříně a klíče se v zapečetěné obálce uloží do trezoru na sesterně.

Sociální pracovníci Domova společně s jedním svědkem provede do 5 kalendářních dnů od úmrtí uživatele v souladu s metodickým pokynem poskytovatele soupis movitých věcí včetně ceností, finančních prostředků a osobních dokladů, které byly nalezeny v osobních věcech uživatele. Nález finančních hodnot vyšších než 1 000 Kč se uloží na depozitní účet uživatele. Soupis movitých věcí zajištěných po úmrtí uživatele pobytové služby CSOP v Praze 10 je předán na základě Dohody o úschově osobě, která byla uživateli blízká (uvedená v Souhlasu s nahlížením do dokumentace a se sdělováním informací) a přijde vyřizovat pozůstalost jako první. Movité věci jsou u dané osoby v úschově

do doby, než proběhne řádné dědické řízení. Závazky či pohledávky zůstavitele vůči Domovu se následně vyřizují dle výsledku dědického řízení.

STRAVOVÁNÍ

Podávání stravy

Snídaně	od 7,30	do 9,30
Oběd	od 11,30	do 13,00
Večeře	od 17,00	do 18,00

Mimo časový rozpis se strava uchovává jen při předem oznámeném odchodu mimo Domov. Strava se uživatelům podává v centrální jídelně a malé jídelně ve druhém patře. Pokud to zdravotní stav uživatele nedovoluje, pracovník v sociálních službách přinese uživateli stravu do pokoje. Uživatel neskladuje v pokoji potraviny podléhající zkáze. Expirace potravin uložených v ledničce pravidelně kontrolují pracovníci Domova a prošlé potraviny jsou v součinnosti s uživatelem likvidovány.

Jídelní lístek

Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího provozu a nutriční terapeutka.

Zájem o zařazení konkrétních jídel do jídelního lístku Domova může uživatel sdělit jako podnět na setkání Výboru obyvatel nebo v rámci každoročního hodnocení kvality stravování.

Diety

Strava se připravuje s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů. Dietní stravování navrhuje ošetřující lékař uživatele. Pokud uživatel odmítne dodržovat dietu, respektuje Domov jeho rozhodnutí.

Domov zajišťuje tyto diety:

- racionální,
- šetrící,
- diabetickou.

Domov nezajišťuje jiné typy diet včetně vegetariánské stravy.

ÚKLID

Domov zajišťuje uživateli pravidelný malý a velký úklid pokoje a sanitárního zařízení (WC a sprchy). Uživatel je podle svých možností povinen udržovat ve svém pokoji i v ostatních prostorách Domova pořádek. Úklid skříní, stolků a zásuvek se neprovádí bez přítomnosti a souhlasu uživatele.

OBLEČENÍ A PRÁDLO

Domov uživateli zajišťuje praní, případně drobné opravy osobního prádla. Uživatel je povinen označit si srozumitelně každý kus prádla jménem, aby nedocházelo k jeho záměně či ztrátě. Domov neodpovídá za případnou záměnu či ztrátu neoznačeného prádla.

Praní osobního prádla uživatele může ve výjimečných případech zajišťovat blízká osoba. Uživatel je však povinen udržovat své prádlo v čistotě a postupovat dle pokynů pracovníků Domova.

Ložní prádlo

Domov zajišťuje výměnu ložního prádla dle potřeby, minimálně však jedenkrát týdně. Uživatel může mít své osobní ložní prádlo, které musí být řádně označeno jménem.

SOCIÁLNÍ PÉČE, INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU PÉČE

Sociální péče je v Domově poskytována v rozsahu základních činností služby domov pro seniory, domov se zvláštním režimem nebo odlehčovacích služeb podle zákona o sociálních službách.

Individuální plánování průběhu sociální péče je proces, který je zahájen již při jednání se zájemcem o službu a sjednávání smlouvy o poskytování sociální služby. Individuální plánování pomáhá všem zúčastněným stranám objasnit si jejich úlohy a úkoly v naplňování cílů spolupráce. Uživatelům poskytuje pocit bezpečí, protože vědí, jak konkrétně budou pracovníci při poskytování péče postupovat. Pro poskytovatele slouží jako návod jednotného přístupu všech pracovníků při výkonu péče. Přispívá rovněž k zajištění bezpečného prostředí v průběhu poskytování péče, a tím zajištění vysoké kvality poskytnuté služby. Vznik **Individuálního plánu péče** je základním předpokladem poskytování sociální služby.

Sociální péče je plánována s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele, možnosti zapojení blízkých osob a provozní možnosti Domova tak, aby směřovala k zachování maximální možné míry samostatnosti a nezávislosti uživatele na sociální službě. Cílem je umožnit uživateli co nejběžnější způsob života v důstojném prostředí.

Vedoucí sociální péče každému uživateli určí **klíčového pracovníka**. Je jím pracovník v sociálních službách nebo aktivizační pracovník Domova, který sestavuje a pravidelně přehodnocuje společně s uživatelem **Individuální plán péče**. Úkolem klíčového pracovníka je zjištění reálných osobních přání, cílů a potřeb uživatele a pomoc při jejich uskutečnění. Uživatel může požádat o výměnu klíčového pracovníka vedoucího sociální péče.

Individuální plán péče je dokument, který obsahuje informace o tom, jakým konkrétním způsobem a v jakém rozsahu se bude sociální péče uživateli v Domově poskytovat. Vzniká ve spolupráci klíčového pracovníka s uživatelem a je součástí dokumentace každého uživatele.

Přehodnocení Individuálního plánu péče je písemným záznamem pravidelného hodnocení aktuálních potřeb a dosavadního průběhu péče a může vést ke změnám nastavení péče. Vzniká ve spolupráci klíčového pracovníka s uživatelem.

ZDRAVOTNÍ PÉČE

Uživatel se může po příchodu do Domova zaregistrovat k praktickému lékaři, který do Domova dochází minimálně jedenkrát týdně, nebo zůstat nadále registrován u svého dosavadního praktického lékaře, avšak dopravu k němu, léky a zdravotní prohlídky si musí zajišťovat sám nebo ve spolupráci s blízkými osobami. Uživatel může také využívat služby psychiatra, který do Domova dochází podle potřeby. Další lékaře specialisty Domov nezajišťuje a uživatel si tyto zdravotní služby musí zajišťovat sám nebo ve spolupráci s blízkými osobami (v případě potřeby v součinnosti s pracovníky Domova). Ošetrovatelskou péči poskytují v Domově zdravotní sestry na základě ordinace ošetřujícího lékaře příslušnými výkony odbornosti 913. V případě potřeby do Domova dochází také domácí zdravotní péče, a to na základě ordinace (ošetřujícím lékařem) výkonů odbornosti 925.

Léky a zdravotnické prostředky

Domov nedisponuje žádnými léky. Léčiva (včetně léků předepisovaných lékaři specialisty), převazový materiál, inkontinenční pomůcky a případně další zdravotnické prostředky si zajišťuje a hradí uživatel sám ze svých zdrojů, nebo ve spolupráci s blízkými osobami. V případě potřeby mohou se zajištěním pomoci pracovníci Domova. Léky dávkuje a podávají zdravotní sestry dle ordinace lékaře. Uživatel má právo si léky ponechat u sebe a dávkovat si je sám. Za léky, které nepodává zdravotnický pracovník, Domov neručí a neručí ani za dopady na zdravotní stav uživatele.

Kompenzační pomůcky

Každý uživatel používá své osobní kompenzační pomůcky. V rámci návaznosti na další služby mohou být uživateli kompenzační pomůcky zajištěny v součinnosti s blízkými osobami případně pracovníky Domova.

Prevence vzniku a šíření infekcí

Uživatel je povinen dbát osobní hygieny, pravidelně větrat svůj pokoj a udržovat pořádek.

Pokud se vyskytne v domově infekční onemocnění, jsou uživatelé, kteří mohli přijít s tímto onemocněním do styku (např. spolubydlíci), povinni podrobit se příslušnému vyšetření, popř. léčbě a karanténě.

ÚHRADA ZA SLUŽBY

Výše úhrady za služby

Výše úhrady se řídí platným Sazebníkem úhrad za poskytování služeb v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem a Sazebníkem úhrad za poskytování odlehčovacích služeb, a to v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Uživatelé domova pro seniory a domova se zvláštním režimem platí za:

- a. ubytování,
- b. stravu.

Uživatelé odlehčovacích služeb dále platí za úkony poskytnuté péče.

Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou služby nad rámec základních činností sociálních služeb, které jsou zpoplatněné dle platného Sazebníku. Jedná se o:

- a. Mimořádný nákup - nákup mimo nákupní den. Den stanovený pro hromadné nákupy, vyzvednutí léků a receptů v nejbližším okolí Domova je **čtvrtek** a tato služba je poskytována bez poplatku.
- b. Pronájem televize - předmětem kalkulace je hodnota přístroje, spotřeba energie, koncesionářský poplatek a revize spotřebiče. Sazba za pronájem se rozpočítává dle počtu uživatelů na pokoji.
- c. Pronájem ledničky - předmětem kalkulace je hodnota přístroje, spotřeba energie a revize spotřebiče. Cena za pronájem se rozpočítává dle počtu uživatelů na pokoji.
- d. Zapůjčení místnosti k oslavám.
- e. Kopírování (pouze černobílé).

Termín a způsob úhrady

Uživatel se zavazuje a je povinen platit Domovu za výše uvedené služby podle podmínek Smlouvy.

Úhrada za péči

Úhrada za péči je stanovena při poskytování pobytových služeb domova pro seniory a domova se zvláštním režimem ve výši přiznaného příspěvku na péči, a to ode dne zahájení sociální služby. Pokud je v době nástupu uživatele do Domova příspěvek na péči v řízení, uhradí uživatel za péči Domovu zpětně neprodleně po přiznání příspěvku.

Vrácení peněz za stravu

Domov vrací uživateli zpětně cenu za celodenní stravu za dobu, kdy byl mimo Domov a byl předem odhlášen nebo pokud byl uživatel hospitalizován. Uživatel má také možnost odhlášení jednoho hlavního jídla z celodenní stravy (snídaně, oběd, večeře).

Vrácení peněz za příspěvek na péči

Domov vrací uživateli zpětně částku za příspěvek na péči za celodenní nepřítomnost v Domově. Pokud byl uživatel hospitalizován v nemocnici, domov příspěvek na péči nevrací.

ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Uživatelé si mohou uschovat cenné věci v trezoru ve svém pokoji.

POŠTOVNÍ A PENĚŽNÍ ZÁSILKY

Doporučené listovní zásilky a peněžní zásilky uživatelů si přebírají uživatelé za účasti sociální pracovníce (v době její nepřítomnosti za účasti pověřeného pracovníka).

Obyčejné listovní zásilky a soukromou poštu uživatelů předává poštovní doručovatelka sociální pracovníci a ta ji poté předá konkrétnímu uživateli.

NÁVŠTĚVY

Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den v doporučené době od 9 do 19 hodin, v mimořádných případech (např. terminální stádium onemocnění uživatele, krizová situace, omezené možnosti blízkých osob atd.) a po dohodě s vedoucím Domova bez omezení.

Návštěvy mají povinnost hlásit se na recepci, kde jsou zapsány do knihy návštěv. Pracovníci Domova následně návštěvu doprovodí k uživateli.

Návštěvy jsou povinny dbát všech pokynů pracovníků, respektovat běžný chod Domova a dodržovat pořádek. Návštěvy nesmí nijak narušovat běžný provoz ani rušit ostatní uživatele.

Uživatel má právo přijímat návštěvy podle své volby, ve svém pokoji nebo ve společných a veřejných prostorách areálu Domova. Uživatelé, kteří bydlí ve vícelůžkovém pokoji, vzájemně respektují návštěvy svých spolubydlících, pokud je nijak neomezují. Návštěvy na pokojích nesmí narušovat klid a pohodu spolubydlících. Návštěva uživatele nesmí vstupovat do pokoje v jeho nepřítomnosti.

Při zvýšené nemocnosti jsou návštěvy povinny dodržovat všechna doporučení Domova.

Při mimořádných událostech (karanténa, vážné technické a bezpečnostní důvody, apod.) mohou být návštěvy rozhodnutím vedoucího Domova na nezbytnou dobu omezeny nebo na čas přerušeny. Tato informace včetně odůvodnění je vždy zveřejněna na webových stránkách organizace a na dveřích Domova.

Pracovníci Domova mají právo návštěvu vykázat z pokoje uživatele nebo areálu Domova, pokud se nevhodně chová, nebo jakkoliv ohrožuje či omezuje uživatele nebo přítomné pracovníky.

Návštěvy se zvířaty

Návštěvy mohou přivádět domácí zvířata do areálu Domova, a to psy a kočky. Jsou však povinny dbát pokynů pracovníků, dodržovat pořádek (uklízet exkrementy po zvířeti) a mít zvíře dostatečně zabezpečené (uvázané na vodítku, popř. s náhubkem apod.).

TELEFONOVÁNÍ

Uživatelům je možno volat na pevnou linku v čase od 7,00 hod do 22,00 hod. Telefonování přes mobilní telefon je možné s ohledem na dodržování nočního klidu a s respektem ke spolubydlícímu.

KULTURNÍ ŽIVOT, ZÁJMOVÁ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOST

Uživatelé mohou využívat kulturních a společenských akcí a denních zájmových činností zajišťovaných Domovem. Akce pořádané Domovem jsou uživatelům předem oznamovány (osobně, informace na nástěnkách) a jsou poskytovány zdarma. Pokud je organizován zpoplatněný program mimo Domov, jsou o tom uživatelé předem informováni (např. návštěva výstavy, divadla atp.).

Aktivizační činnosti jsou zajišťovány aktivizačními pracovníky a pracovníky v sociálních službách v prostorách k tomu určených a na pokojích uživatelů.

Uživatel se může věnovat své osobní zájmové činnosti, pokud tím nenarušuje běžný provoz Domova a neomezuje ostatní uživatele.

SETKÁVÁNÍ VEDENÍ DOMOVA S UŽIVATELI A VÝBOR OBYVATEL

Setkávání vedení Domova s uživateli probíhá 4 x ročně za účasti členů Výboru obyvatel a dalších zájemců z řad uživatelů. Na schůzkách jsou probírány aktuální záležitosti chodu Domova, uživatelé zde mohou vyjádřit své připomínky a návrhy.

Ze schůzek je proveden zápis, který je zveřejněný na nástěnkách Domova.

Výbor obyvatel je rada, která má za úkol zastupovat uživatele při jednání s vedením Domova, při řešení připomínek uživatelů a při řešení závažnějších otázek, týkajících se života v Domově. Dále může podporovat vzájemné dobré vztahy mezi uživateli a mezi uživateli a pracovníky Domova.

SOUŽITÍ MEZI UŽIVATELI A PRACOVNÍKY DOMOVA

Pracovníci Domova, uživatelé a jejich blízké osoby jsou povinni chovat se k sobě navzájem v souladu s dobrými mravy a v mezích norem slušného a etického chování. Je nepřípustné, aby jejich jednání vedlo ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Jde-li o jednání nebo chování, jehož posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, je vedení Domova povinno učinit příslušné oznámení.

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pověření pracovníci CSOP v Praze 10 shromažďují a zpracovávají osobní údaje o užívatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování sociální služby.

Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených ve spisech uživatelů. Tyto spisy jsou uloženy v uzamykatelných kartotékách, ke kterým mají přístup pouze oprávněné osoby. Uzamykatelné kartotéky jsou v kancelářích, které jsou v době nepřítomnosti pracovníků zamčené. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou

zabezpečeny proti zneužití. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona o sociálních službách, zákona o zpracování osobních údajů a pravidel GDPR, v platném znění.

Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitel CSOP v Praze 10, vedoucí pracovníci Domova, vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb, metodik kvality sociálních služeb, sociální pracovníce, pracovníci v sociálních službách a také uživatel. Další osoby pouze se souhlasem uživatele. Do dokumentace uživatele je v případě potřeby oprávněna nahlížet Policie ČR, soud, státní zástupce či veřejný ochránce práv a pracovníci MPSV při kontrole zaměřené na kvalitu poskytované služby.

MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Mimořádné události jsou nouzové a havarijní situace, které nastávají v souvislosti s poskytovanou sociální službou (např. úraz, nevolnost, ztráta klíčů, krádež nebo výskyt epidemicky závažných onemocnění) nebo technickým provozem (např. požár, havárie vody, plynu, elektřiny nebo živelné pohromy).

V případě, že se uživateli stane v souvislosti s poskytováním sociální služby mimořádná událost, je povinen o tom neprodleně informovat nejbližšího pracovníka Domova. V akutních situacích se uživatel přímo obrací na složky integrovaného záchranného systému (tel.: Zdravotní záchranná služba 155, Policie ČR 158, Hasiči 150). Při vzniku mimořádné události je nutné nejprve chránit lidské životy a zdraví osob (především ten svůj) a platí, že každá osoba je povinna poskytnout první pomoc, je-li to v jejich silách.

Pokud se mimořádná událost týká uživatele, je o tom, pokud si to přeje, informována i osoba, kterou si uživatel určí. Po prošetření mimořádné události a stanovení preventivních opatření je uživatel informován o výsledcích šetření a stanovených opatřeních vedoucím pracovníkem.

Důležitá telefonní čísla a další informace jsou vyvěšeny na všech nástěnkách Domova.

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Stížnost na poskytování sociální služby upravuje zákon o sociálních službách a stěžovatelem může být uživatel služby, nebo jiná osoba, která uživatele zastupuje ze zákona nebo z rozhodnutí soudu (např. opatrovník, podpůrce, osoba na základě plné moci, apod.).

CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Podrobná Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby CSOP v Praze 10 jsou zveřejněna na nástěnkách domova, webových stránkách organizace (www.csop10.cz) a jsou také k dispozici u vedoucí Domova.

Podávání stížnosti na poskytování sociální služby

Stížnost lze podat písemně nebo osobně (telefonicky či ústně):

- v kanceláři vedoucího Domova Vršovický zámeček, Moskevská 120/21, 101 00 Praha 10 – Vršovice, tel.: 732 410 768, e-mail: vedoucizamecek@csop10.cz,
- v kanceláři vedoucího sekce sociálních a zdravotních služeb a metodika kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10, Zvonková 2902/6, 106 00 Praha 10 – Zahradní Město tel.: 277 011 712, e-mail: vedoucisekce@csop10.cz, metodik@csop10.cz,
- v kanceláři ředitele CSOP v Praze 10, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 747 149, e-mail: reditel@csop10.cz,
- kterémukoliv z pracovníků Domova,
- vhozením do schránky k tomuto určené - na stížnosti, podněty a připomínky umístěné v Domově.

Lhůty a způsob vyřízení stížnosti

Každou přijatou stížnost je poskytovatel povinen projednat nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Termín může být prodloužen v odůvodněných případech maximálně o dalších 30 dnů.

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel vyzooměn sdělením o výsledku šetření stížnosti. Stěžovatel má právo nahližet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení sdělení o výsledku šetření stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Řešení podnětů, návrhů a připomínek

Za podněty, návrhy a připomínky (dále jen podněty) k poskytování sociální služby jsou považovány ty, které uživatel nebo jakákoliv jiná osoba takto označí, dále stížnosti, které podává jiná osoba, než je k tomu oprávněna (stěžovatel). Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování sociální služby. V odůvodněných případech je vyřízení podnětu projednáno také s osobou, která podnět podala.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Ochrana práv uživatelů

Domov při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů

v souladu s Listinou základních práv a svobod a s dalšími závaznými předpisy. Poskytovatel má vypracována pravidla pro předcházení a řešení případných střetů zájmů.

Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní. Tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezavazuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

Aby pracovníci mohli dostatečně zajišťovat práva uživatele, musí znát jeho potřeby, přání a vůli. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, jsou využívány alternativní způsoby komunikace, pozorování nebo spolupráce s blízkými osobami.

Povinnosti uživatele

1. Dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí sociální služby, kterou uzavřel s Domovem a povinnosti vyplývající z Domovního řádu.
2. Hlásit změnu ve výši přiznaného příspěvku na péči.
3. Poskytovat součinnost při individuálním plánování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby, pokud to umožňuje jeho zdravotní stav.
4. Dodržovat Požární a poplachové směrnice domova a dbát v tomto smyslu pokynů pověřených zaměstnanců Domova. Požární a poplachové směrnice jsou umístěny v každém poschodí u hlásiče požáru. V Domově je zakázáno nakládání s otevřeným ohněm.
5. Umožnit vedení Domova kontroly pokoje a svých úložných prostor z důvodu:
 - zajištění požární bezpečnosti celého zařízení a základních hygienických a epidemiologických zásad,
 - inventarizace majetku Domova.
6. Užívat majetek Domova podle svých možností ohleduplně a šetrně a úmyslně jej nepoškozovat.
7. Upozornit vedení Domova, popř. jiného pracovníka na škodu na majetku, která vznikla nebo by mohla vzniknout.
8. Odpovídat za způsobené škody na majetku Domova. V případě vzniku takové škody je uživatel povinen po dohodě s vedením Domova poškozenou věc na své náklady nechat opravit, nebo není-li oprava možná či účelná, zakoupit věc novou. Neučiní-li tak, je Domov oprávněn poškozenou věc nechat opravit, resp. ji pořídit novou a žádat náhradu vynaložených nákladů po uživateli.
9. Zodpovídat za škody, které vzniknou používáním vlastních elektrospotřebičů. Používání vlastních elektrospotřebičů je uživateli povoleno pouze se souhlasem vedení Domova, s přihlédnutím k technickému stavu spotřebiče a ke zdravotnímu stavu uživatele.
10. Při přepravě vozidlem Domova se před jízdou řádně připoutat.

POVINNOSTI DOMOVA

1. Dodržovat všechny povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby, kterou uzavřel s uživatelem a Domovní řád.
2. Zajišťovat a poskytovat kvalitní sociální službu a ošetrovatelskou péči uživatelům prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků.
3. Individuálně plánovat a hodnotit společně s uživatelem (pokud to umožňuje jeho zdravotní stav) průběh poskytování sociální služby.
4. Chránit v souvislosti s poskytováním sociální služby lidská práva, osobní svobodu, soukromí a osobní údaje uživatele a dodržovat Etický kodex zaměstnance CSOP v Praze 10.
5. Chránit uživatele před jakoukoliv formou diskriminace a zneužívání v souvislosti s poskytováním sociální služby.
6. Přijmout, evidovat a vyřídit jakoukoliv stížnost uživatele na poskytování sociálních služeb a zajistit, aby uživatel nebyl podáním stížnosti žádným způsobem ohrožen.
7. Dodržovat platné právní předpisy ČR, vnitřní předpisy CSOP v Praze 10 (pravidla, postupy a řády) a naplňovat kritéria standardů kvality sociálních služeb.

Poskytovatel nepřebírá zodpovědnost za chování uživatele.

ROZHODOVÁNÍ O VÝJIMKÁCH

O výjimkách z Domovního řádu rozhoduje ředitel CSOP v Praze 10 nebo ředitelem pověřený zástupce.

ZÁVĚR

Tento Domovní řád je součástí vnitřních pravidel Domova. Uživatel podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby dává najevo, že je s tímto Domovním řádem seznámen, že mu rozumí a je povinen ho dodržovat. S těmito podmínkami je podrobně seznámen při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby. Porušování ustanovení Domovního řádu může vést k výpovědi Smlouvy o poskytování sociální služby.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domovní řád nabývá platnosti dnem podpisu a jeho účinnost je stanovena od 1. 10. 2025.

Domovní řád je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby a uživatel ho od poskytovatele obdrží v písemné podobě. Platný Domovní řád je zveřejněn na webových stránkách poskytovatele (www.csop10.cz) a na nástěnkách Domova.