



Značka: VS-5

**Pravidla společného soužití
v Domově pro seniory – Domově sv. Zdislavy v Opavě**



Datum prvního vydání:	9. 4. 2018	Verze:	14
Aktualizaci zpracoval/a:	Mgr. Dana Jančálková – vedoucí domova	Podpis:	
Platnost aktualizované verze:	01.02.2026	Počet stran:	19
Revize:	Ročně	Počet příloh:	0
Určeno pro všechny zaměstnance a klienty Domova	Uloženo u vedoucí zdravotní a sociální péče, sociální pracovnice, v denní místnosti personálu. Aktuální verzi obdrží každý klient Domova jako přílohu smlouvy o využívání služby.		
Připomínkoval/a:	Bc. Kateřina Švanová–vedoucí zdravotní péče, Nikola Gebauerová–koordinátor sociální péče, Mgr. Alena Vajdová–sociální pracovník	Podpis:	
Schválil:	s. M. Klára, FDC – Mgr. Lýdie Obrusníková provinciální představená, statutární zástupce	Podpis:	
Aktualizace se provádí při změnách zákonů souvisejících s tímto dokumentem, v			



závislosti na organizačních změnách nebo na základě podnětů klientů a pracovníků.

Obsah	
Úvod	3
Poslání služby	3
Cíle služby	3
Zásady služby	3
Základní činnosti poskytování sociální služby.....	4
1. Ubytování.....	4
2. Stravování	5
3. Úkony péče	7
4. Hygiena a úklid.....	7
5. Podpora v rozvoji dovedností, zájmů a aktivizační činnosti	8
6. Zdravotní a ošetrovatelská péče.....	9
7. Zahájení využívání služby	9
8. Denní program a zásady soužití	11
Práva a povinnosti klientů v průběhu využívání služby	12
Postupy při podávání a vyřizování stížností	13
Bezpečnost, nouzové a havarijní situace	14
Osobní údaje a zvláštní kategorie osobních údajů.....	15
Pravidla a opatření v době nepříznivé epidemiologické situace	17
Závěr	19
Kontakty na pracovníky:	19



Úvod

Pravidla společného soužití v Domově pro seniory – Domově sv. Zdislavy (dále také Domov sv. Zdislavy) popisují podmínky a způsob poskytování sociální služby klientům v Domově pro seniory – Domov sv. Zdislavy. A to z pohledu života klientů v Domově, včetně jejich práv a povinností, i z pohledu způsobu práce zaměstnanců, jejich práv a povinností. Vztahují se na všechny zaměstnance, obyvatele a na ostatní občany, kteří navštěvují klienty nebo pracují s vědomím vedení domova v prostorách zařízení.

Tato pravidla vychází z Listiny základních práv a svobod, ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, z prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ze zřizovací listiny, z Rozhodnutí o registraci a navazují na obecně závazné předpisy. Jsou v souladu s dalšími platnými právními normami a vnitřními předpisy zařízení.

Poslání služby

Posláním Domova pro seniory – Domova sv. Zdislavy v Opavě je poskytovat pobytovou sociální službu lidem ve věku nad 65 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu a potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby. Snažíme se vytvářet zázemí s rodinným prostředím umožňující žít bezpečný, klidný a důstojný život, a v maximální možné míře udržet soběstačnost a dbát na poskytování péče dle individuálních potřeb. Současně podporujeme častý kontakt s rodinnými příslušníky a zapojení do běžného života společnosti.

Cíle služby

- Udržet stávající schopnosti a dovednosti v oblasti sebeobsluhy, hygieny, stravování, nebo v co nejvyšší možné míře umožnit podílet se na vlastní sebeobsluze, hygieně a stravování.
- Zajistit potřebnou a individualizovanou péči v oblasti hygieny, stravování a sebeobsluhy tam, kde klient již není schopen spolupráce v těchto oblastech.
- V maximální možné míře udržovat sociální dovednosti, vč. schopnosti běžné komunikace.
- Poskytovat ošetrovatelskou a zdravotní péči odpovídající individuálním potřebám klientů.
- Realizovat aktivity upevňující kontakt s rodinou i běžnou společností a aktivity naplňující volný čas klientů dle jejich zájmu.



Zásady služby

Při poskytování služby se řídíme těmito hlavními zásadami:

- individuální přístup vycházející z jedinečnosti každého člověka, z potřeb, možností a cílů klientů



- partnerský respektující přístup
- vytváření zázemí s rodinným prostředím se snahou zachování běžného životního stylu
- respektování práva každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení práva druhých osob
- zaměření na fyzické, psychické, sociální a duchovní potřeby klientů.

Základní činnosti poskytování sociální služby

Cílů služby dosahujeme poskytováním základních činností služby, kterými jsou:

- poskytnutí ubytování, vč. úklidu, praní a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- poskytnutí stravy – zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti – vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

1. Ubytování

Domov poskytuje sociální službu pro ženy i muže. Ubytování je v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Celková kapacita je 37 lůžek.

Ubytování zahrnuje topení, dodávku teplé a studené vody, dodávku elektrického proudu, úklid, praní, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení, žehlení.

Klienti jsou plně oprávněni užívat svůj pokoj se sociálním zařízením a společné prostory Domova.

Všechny pokoje jsou zařízeny základním vybavením (skříněmi, postelemi, nočními stolky a kuchyňským koutem), klienti mají možnost si je po dohodě se zařízením, spolubydlícím, dovybavit vlastním nábytkem a osobními věcmi (křeslo, stůl, židle, obrazy, rádio, televize, lednice, varná konvice apod.).

Výzdoba pokojů je ponechána na vkusu a zvyklosti klienta. Pokud používá vlastní televizi, rádio, platí si na své náklady televizní a rozhlasové poplatky a opravy vlastních zařízení. Poplatky hradí klient měsíčně v rámci měsíčního vyúčtování. Pokud používání televize a rádia na vícelůžkových pokojích ruší ostatní spolubydlící, doporučuje se používání sluchátek.



Pokoje klientů, koupelny a toalety jsou považovány za osobní prostor klientů a všichni pracovníci v nich respektují právo na soukromí a důstojnost klienta (klepání před vstupem, používání zástěn a závěsů u vícelůžkových pokojů apod.). Klient má k dispozici klíč od svého pokoje v době své nepřítomnosti si může pokoj uzamknout.

Na základě vzájemné dohody klientů a personálu je možné vyměnit pokoj mezi klienty.

Klienti mohou dle svých potřeb odcházet mimo Domov (procházka, návštěvy, nákupy aj.). Projeví-li klient zájem, je mu předán klíč od budovy. Z bezpečnostních důvodů doporučujeme informovat o příchodu a odchodu personál.

Společné prostory Domova mohou klienti využívat podle individuálních přání, pokud není v těchto místnostech plánovaný společný program. Jedná se o kapli, společenské místnosti, chodby a zahradu.

Výše úhrady za ubytování a stravu je dle platného Úhradovníku poskytovaných služeb, který je veřejně dostupný na webových stránkách Domova www.socialnisluzbymarimum.cz dále jsou s platným Úhradovníkem seznamováni zájemci o službu. Aktuální Úhradovník je také nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby.

V návaznosti na zvýšení nákladů za zajištění ubytování může dojít ke zvýšení cen za ubytování. Klienti jsou v případě zvýšení nákladů za ubytování informováni s dostatečným předstihem.

Za odhlášené druhy jídel bude klientovi vrácena finanční částka za suroviny, a to ve vyúčtování v následujícím měsíci, po měsíci, kdy byla strava odhlášena.

2. Stravování

Domov zajišťuje celodenní stravu. V případě potřeby nebo na doporučení lékaře je stravování zajištěno podle individuálního dietního režimu.

Jídlo je podáváno dle přání a možností klientů, a to na pokojích nebo ve společenské místnosti.

Snídaně je podávána	07:45 – 08:45 h
Dopolední svačina je podávána	09:30 – 10:00 h
Oběd je podáván	11:30 – 12:30 h
Odpolední svačina je podávána	14:15 – 15:00 h
Večeře je podávána	17:15 – 17:45 h
Druhá DIA večeře je podávána	19:30 – 20:00 h

Odhlášení stravy je možné den předem do 9:00 h. Odhlášení jídla na sobotu, neděli a pondělí je nutné nahlásit v pátek do 9:00 h. Odhlášovat lze celodenní stravu i částečnou.

Po celý den je k dispozici teplý čaj, který klienti dle svého přání dostávají v termonádobách na své pokoje.



Jídelní lístek dostávají klienti dopředu minimálně týden. V nabídce obědů je možnost výběru ze dvou jídel. U dietního režimu je pouze jedno hlavní jídlo. V týdnu jsou do jídelníčku dle možností zařazovány večeře studené, teplé, nebo s možností výběru ze dvou jídel v případě nedietního stravování.

Výše úhrady za stravu je dohodnuta ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb, prostřednictvím přílohy ke Smlouvě. V návaznosti na zvýšení nákladů za zajištění stravy – ceny surovin, zvýšení nákladů na energie, může dojít ke zvýšení úhrady za stravu. Klienti jsou v případě zvýšení úhrady za stravu informováni s dostatečným předstihem.

Kalkulace stravy od 01.02.2026

(změny v Pravidlech společného soužití k 01.02.2026)

strava normální RACIO	Kč-suroviny	Kč-režijní náklady	úhrnem
Snídaně	26 Kč	25 Kč	51 Kč
1x svačina	10 Kč	7 Kč	17 Kč
Oběd	51 Kč	59 Kč	110 Kč
1x svačina	10 Kč	7 Kč	17 Kč
Večeře	32 Kč	28 Kč	60 Kč
Celkem	129 Kč	126 Kč	255 Kč

strava DIA	Kč-suroviny	Kč-režijní náklady	úhrnem
Snídaně	27 Kč	25 Kč	52 Kč
1x svačina	10 Kč	7 Kč	17 Kč
Oběd	53 Kč	60 Kč	113 Kč
1x svačina	11 Kč	7 Kč	18 Kč
2x večeře	36 Kč	29 Kč	65 Kč
Celkem	137 Kč	128 Kč	265 Kč

Klient má možnost odhlásit si stravu, např. pokud má stravu vlastní, pobývá mimo Domov, ze zdravotních důvodů.

Za odhlášené druhy jídel bude klientovi vrácena finanční částka za suroviny, a to ve vyúčtování v následujícím měsíci, po měsíci, kdy byla strava odhlášena.

Potraviny si mohou klienti uchovávat ve vlastní lednici na pokojích, nebo ve společných lednicích ve společenské místnosti. **Klienti, kteří si ukládají jídlo do společných lednic, musí mít potraviny označené svým jménem nebo jinou značkou.**

Klienti mají možnost skladbu jídelníčku ovlivňovat.



Vedení Domova vyhodnocuje spokojenost klientů se stravou a nabídkou skladby jídla na jídelním lístku, rovněž dochází k nepravidelnému setkávání s vedoucí kuchařkou, která se rovněž účastní setkávání s klienty.

Připomínky klientů, personálu a rodinných příslušníků jsou řešeny s dodavatelem stravy, tj. s hospodářským střediskem Marianum – stravovací provoz.

3. Úkony péče

Celková péče, její rozsah i průběh, je zajišťována podle individuálních potřeb a zdravotního stavu klienta. Potřeby a přání ohledně poskytované péče jsou zaznamenány v Individuálním plánu a Plánu péče. Oba dokumenty jsou vytvořeny s každým klientem při zahájení využívání služby a pravidelně společně hodnoceny, přehodnocovány a v případě změny potřeb klienta měněny.

Úkony péče zajišťují pracovníci v sociálních službách a obsahují tyto činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- d) sociálně terapeutické činnosti,
- e) aktivizační činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Úkony péče budou klientovi poskytovány dle jeho individuálních potřeb a jsou hrazeny ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Podle míry potřebné podpory je klientům poskytována podpora a pomoc při osobní hygieně, při oblékání, svlékání a udržování čistého oděvu, při výběru vhodného oděvu aj.

4. Hygiena a úklid

Součástí každého pokoje je sociální zařízení se sprchovacím koutem a WC. Na každém patře je společná koupelna.

Všechny prostory jsou udržovány dle Provozního řádu, který je schválen Krajskou hygienickou stanicí v Opavě.

Koupání probíhá za podpory a pomoci personálu dle aktuální potřeby. Častost koupání a míra podpory a pomoci personálu při celkové hygieně se stanoví dle společné domluvy klienta a klíčového pracovníka v Individuálním plánu a Plánu péče, a to podle přání, schopností, potřeb a zdravotního stavu klienta.

Úklid zajišťuje pracovník na pozici Hospodyně. Denně provádí běžný úklid pokojů, jednou týdně provádí velký úklid pokojů. Jednou za půl roku provádí důkladný úklid, čištění oken je zajištěno vlastními pracovníky nebo dodavatelskou firmou. Podle individuálních možností se klienti podílejí na úklidu pokojů.



Z hygienických důvodů je nezbytné, aby probíhal úklid ve skříních a nočních stolcích klientů minimálně jednou za měsíc, a to pracovníky přímé péče za účasti klienta. Z hygienických důvodů je také nutné, aby klient pravidelně větral na pokoji nebo umožňoval pravidelné větrání pracovníkům Domova.

Úklid společných prostor zajišťují opět pracovníci úklidu.

Praní a žehlení prádla, a drobné opravy osobního prádla a oděvů zajišťujeme dodavatelsky hospodářským střediskem Marianum. Tyto služby jsou zahrnuty v ceně za ubytování. V rámci podpory soběstačnosti ve spolupráci s pracovníky přímé péče si mohou klienti zajišťovat péči o své osobní prádlo sami.

Výměna lůžkovin je prováděna individuálně dle potřeb klientů, min. 1x za 14 dnů.

Ve skříních a ostatním nábytku na pokoji nesmí být z hygienických důvodů ukládány zbytky jídel a odpadky.

Zbytky jídel se odkládají do nádoby k tomuto účelu určené v přípravně a výdejně stravy ve - 1.nadzemním podlaží a jsou ihned zlikvidovány smluvně zajištěnou firmou. Zbytky potravin stačí předat pracovníkům přímé péče nebo hospodyním.

Kouření není z bezpečnostních důvodů v objektu Domova dovoleno. V případě potřeby mohou klienti využívat ke kouření prostory venkovního přístřešku.

V Domově je možné zprostředkovat služby kadeřníka, holiče či pedikérky. Tyto služby nejsou zahrnuty do úhrad spojených s ubytováním nebo úkony péče, ale klient je hradí přímo poskytovateli této služby dle ceníku kadeřníka, holiče či pedikérky.

5. Podpora v rozvoji dovedností, zájmů a aktivizační činnosti

Rozvoj dovedností, zájmů a aktivizaci klientů podporuje aktivizační pracovník ve spolupráci s ostatními pracovníky přímé péče.

Klientům je dána možnost využívat společenské místnosti k rozvoji pracovních, pohybových a rukodělných činností v rámci volného času.

Klientům je nabízena **pestrá škála aktivizačních a zájmových činností v průběhu celého týdne.** Zda se jich účastní, závisí na jejich zájmu a chuti. Nejsou nuceni do žádné z nabízených akcí.

Realizovány jsou skupinové zájmové aktivity jako společné cvičení, procvičování paměti, čtení, zpívání, pečení, canisterapie, kreativní tvoření, posezení u kávy s programem, nebo duchovní program v kapli Domova. Současně probíhají individuální aktivizační činnosti s prvky aromaterapie, muzikoterapie, biblioterapie dle individuálních možností jednotlivých klientů.

Jednou až dvakrát za měsíc probíhá v kapli Domova Mše svatá a bohoslužba Slova. Klienti mohou docházet na Mše svaté také do kostela Božského srdce Páně v sousední budově Mariana.

Klienti se podle zájmu mohou účastnit kulturních a společenských akcí mimo Domov v doprovodu rodinných příslušníků, dobrovolníků nebo pracovníků přímé péče, dle svých



individuálních schopností také zcela samostatně. Klienti mají možnost předplatného denního tisku a časopisů.

Ve společenské místnosti je televize, knihovna aj. Domovem jsou organizovány dále různé společenské akce, např. oslava narozenin, besedy na různá témata, duchovní obnova, výlety, návštěva divadelních představení apod. Taktéž je několikrát do roka organizována společenská akce pro veřejnost s možností účasti rodinných příslušníků a známých, jako např. Korálový ples, Zahradní slavnost.

6. Zdravotní a ošetrovatelská péče

V Domově je zajištěna **ošetrovatelská péče** klientům prostřednictvím vlastních zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Zdravotní péče je zajištěna prostřednictvím péče praktického lékaře, který dochází jednou týdně do Domova. Každý klient však může být registrován dále u svého praktického lékaře a zdravotní péče je mu pak poskytována jeho lékařem. Do domova dále dochází dle domluvy psychiatr.

Zdravotní problémy klientů se řeší stejně jako v domácnosti klientů. Je přizván lékař, který doporučí léčbu nebo je klient dopraven k lékaři, či v případě nutnosti je hospitalizován v nemocnici.

Ošetrovatelské úkony, které jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou, poskytují všeobecné sestry, které provádí ošetrovatelské úkony v průběhu dne.

7. Zahájení využívání služby

Při uvolnění místa je vhodný zájemce o službu osloven s nabídkou možného přijetí do Domova. V případě souhlasu je u něj provedeno druhé sociální šetření. V rámci druhého sociálního šetření se domlouvají podrobnosti k nástupu. Zjišťují se aktuální potřeby, možnosti zájemce a jeho očekávání a cíle při využívání služby. Zájemce o službu je seznámen s Pravidly společného soužití a Smlouvou o poskytování služby. Smlouva je uzavřena nejpozději v den nástupu.

Klient může kdykoliv pobyt v Domově ukončit, dle podmínek stanovených ve smlouvě.

Po nástupu do Domova je nový klient seznámen se svým klíčovým pracovníkem, se kterým bude individuálně plánovat průběh poskytování služby. Po dobu adaptace probíhá dále intenzivnější spolupráce také se sociálním pracovníkem. Adaptační období je minimálně v délce 1 měsíce, dle potřeby maximálně 3 měsíce. V průběhu celého období využívání služby má klient právo, v odůvodněných případech, na změnu klíčového pracovníka. Také klíčový pracovník má v odůvodněných případech obdobné právo na změnu.

Klíčový pracovník je nejbližším partnerem klienta, je jeho oporou, společně si stanovují cíle na další období využívání služby a doprovází ho v celém procesu individuálního plánování.

Úhrada za poskytovanou službu

Klient je povinen zaplatit úhradu za ubytování a stravu ve výši stanovené Úhradovníkem za



poskytované služby, který je přílohou tohoto dokumentu. Pokud by po zaplacení úhrady nezbylo klientovi 15 % z jeho příjmu, je úhrada za ubytování a stravu stanovena individuálně.

Klient hradí ubytování a stravu zpětně nejpozději k poslednímu dni následujícího měsíce, na základě předloženého písemného vyúčtování. Písemné vyúčtování předkládá klientovi sociální pracovnice Domova osobně fyzicky k jeho rukám nejpozději k patnáctému dni následujícího kalendářního měsíce po měsíci, za který úhrada náleží. Vyúčtování již zahrnuje poplatky za léky, vč. nutných hygienických potřeb, poplatky za vlastní televizi, rádio apod. V případě dočasného pobytu mimo domov např. pobyt u svých blízkých, hospitalizace aj. se úhrada za ubytování nemění, při neodebrané stravě je úhrada snížena o finanční částky za suroviny.

Příklad: úhrada za měsíc březen proběhne tak, že klient obdrží písemné vyúčtování nejpozději 15. dubna a je povinen úhradu zaplatit nejpozději k 30. dubnu.

Úhradu za ubytování a stravu lze platit těmito způsoby:

- úhrada bude poukázána na účet Domova,
- úhradu si bude Domov stahovat z účtu klienta s jeho souhlasem inkasním příkazem,
- důchod bude zasílán z České správy sociálního zabezpečení tzv. hromadným seznamem přímo na účet Domova a vyplácen klientovi, který z něj následně platí úhradu za ubytování a stravu,
- v hotovosti v pokladně Domova.

Pokud je klientovi přiznán **příspěvek na péči**, podle odst. 4) § 73 zákona o sociálních službách, náleží celá výše příspěvku na péči poskytovateli pobytové služby.

Různé

Pokud má klient u sebe **cenné věci**, Domov za ně nezodpovídá. Po dohodě se sociální pracovnící je možné **finanční hotovost nebo cenné věci** uložit v kanceláři sociální pracovnice do trezoru nebo na depozitní účet. V případě potřeby jsou tyto cennosti či potřebná finanční hotovost klientovi vydány bez zbytečného odkladu. Doporučujeme nechat si u sebe na pokoji pouze drobnou hotovost, a vždy ji mít uzamčenou.

Osobní věci a vlastní nábytek klienta je při nástupu sepsán a seznam podepsaný klientem, popř. opatrovníkem a pracovníkem přímé péče. Seznam je aktualizován a uložen v osobní dokumentaci klienta u sociální pracovnice.

V případě, že **klient chce užívat vlastní elektrické zařízení či spotřebič**, je povinen při nástupu do zařízení prokázat platnou revizi vlastního elektrického spotřebiče a na vlastní náklady si zajišťovat pravidelnou revizi dle platné legislativy. Pokud klient není ze zdravotních důvodů schopen zajistit si potřebnou revizi sám, mohou ji zajišťovat rodinní příslušníci, nebo pracovníci domova v rámci základních činností služby a tato aktivita je součástí Individuálního plánu klienta.

Poštovní zásilky jsou klientům předávány osobně doručovatelkou, nebo vhozením do poštovní schránky Domova, případně prostřednictvím sociálního pracovníka. Pracovníky je respektováno listovní tajemství.



Při **hospitalizaci klienta v nemocnici** se jednolůžkový pokoj uzamkne. Na dvoulůžkových pokojích se uzamknou všechny osobní věci do skříně klienta.

Při **úmrťi klienta** se všechny osobní věci sepíší za přítomnosti pracovníka přímé péče, uzamknou se a domluví se jejich předání dědici na základě usnesení o řízení pozůstalosti, které nabylo právní moci. Pokud má klient pokoj vybaven svým nábytkem, v případě úmrťi musí vykonavatel poslední vůle tento nábytek na své náklady nechat odvézt do 10 dnů od nabytí právní moci o usnesení o pozůstalosti.

8. Denní program a zásady soužití

Vstávání a provádění osobní hygieny je podle individuálních potřeb a přání klientů. Zpravidla probíhá vstávání a ranní hygiena po 7,00 hodině.

Od 21:00 hod. do 7:00 hod. je doba nočního klidu, kdy je žádoucí mít ohled na ostatní klienty, nerušit je hlasitým poslechem radia nebo televize, také hlasitým mluvením na chodbě.



Pobyt mimo areál Domova

Klienti mohou chodit mimo areál Domova dle svých potřeb, přání a možností, a to samostatně nebo po domluvě s doprovodem pracovníků přímé péče. Klienti mohou volně pobývat mimo areál Domova, Domov se v průběhu dne nezamyká. V zájmu své bezpečnosti je vhodné o cíli svého odchodu informovat službu konající personál a oznámit pravděpodobnou dobu návratu.



Návrat z vycházek je zpravidla do 19:00 hod., po domluvě i později.

Po dobu delší nepřítomnosti mimo Domov je doporučováno dodržovat léčebný režim a dbát pokynu lékaře.

Domov se z bezpečnostních důvodů uzamyká. Pokud klient plánuje přijít později, dopředu se domluví s personálem.

Pokud se klient vrací do Domova v nočních hodinách, měl by brát ohled na dobu nočního klidu a nerušit ostatní klienty.

Návštěvy

Návštěvy se mohou pohybovat na pokojích klientů, ve společenských místnostech, pokud tam není společný program, dále mohou využít kapli, chodby Domova, zahradu. V případě, že se na dvoulůžkových pokojích, v době návštěvy, musí provádět osobní hygiena, je návštěva vyzvána, aby opustila pokoj na nezbytně nutnou dobu.

U klientů, kteří mají lékařem zavedené dietní stravování, se doporučuje, aby návštěva konzultovala se zdravotní sestrou donesené jídlo, aby nedošlo ke zhoršení zdravotního stavu



v důsledku podání nevhodného jídla.

Po domluvě se zaměstnanci přímé péče si návštěvy mohou zapůjčit invalidní vozík, pokud jej nevlastní, a mohou doprovodit klienta ven na vycházku.

Pokud chce osoba blízká řešit zdravotní a sociální záležitosti klienta se sociální pracovnící, vedoucí zdravotní a sociální péče nebo vedoucím domova, je možné tyto záležitosti řešit v pracovní dny od pondělí do pátku, zpravidla od 8 do 15 hodin, nebo si domluvit individuální schůzku. Kontakty na tyto pracovníky jsou uvedeny na konci tohoto dokumentu.

V terminálním stádiu života klienta je vítané a žádoucí, aby osoba blízká trávila s klientem poslední chvíle života co nejčastěji. Jsme tomu nakloněni, a blízký a častý kontakt umožňujeme.

Práva a povinnosti klientů v průběhu využívání služby

- Klient má právo na poskytování sociální služby, která zachovává jeho lidskou důstojnost.
- Klient má právo na soukromí, ale má povinnost zachovávat soukromí jiných.
- Klient má povinnost respektovat tato Pravidla společného soužití, a zároveň má právo se k nim vyjadřovat.
- Klient má právo říct, že se dnes necítí na to, aby se účastnil nabízené nebo plánované aktivity.
- Klient má právo na výměnu klíčového pracovníka.
- Klient má právo na volný pohyb po zařízení, omezení se týká pouze označených prostor, ale má povinnost dodržovat svoji vlastní bezpečnost.
- Klient má právo opustit zařízení, ale je vhodné sdělit personálu Domova, že odchází mimo Domov.
- Klient má právo na zachování kontaktu s rodinou a přijímat návštěvy, ale má povinnost návštěvami nenarušovat běžný denní program ostatních klientů, zvláště na dvoulůžkových pokojích.
- Klient má právo na noční klid.
- Klient má právo na zdravotní péči.
- Klient má povinnost uhradit k určenému dni finanční částku za ubytování, stravu a poskytnutou péči, ale má právo, v případě potřeby, na vytvoření splátkového kalendáře.
- Klient má právo nahlížet do své dokumentace, která je v Domově vedena.
- Klient má právo nesouhlasit s pořizováním a zveřejňováním fotografií, i zveřejněním svého jména před pokojem.
- Klient má právo nesouhlasit s dalším pobytem v Domově a ukončit poskytování služby.
- Klient má právo na zachování mlčenlivosti o jeho osobě pracovníky Domova.
- Klient má právo podávat stížnost.



- Klient má povinnost zajistit si pravidelnou revizi vlastních elektrických spotřebičů dle platné legislativy, pokud tyto používá.

Postupy při podávání a vyřizování stížnosti

Na co si mohu stěžovat?

Na to, co se vám v Domově pro seniory – Domově sv. Zdislavy nelíbí, na kvalitu poskytovaných služeb nebo způsob poskytování služby (např. na péči, ubytování, stravu, péči o oděvy, chování personálu, dalších klientů).

Vaše stížnosti bereme jako přínosné pro zlepšení kvality naší služby. Pokud stížnost podáte, nemusíte se obávat, že budete nějak znevýhodněni, ohroženi nebo Vám bude služba poskytována méně kvalitně než jiným klientům.



Komu si mohu stěžovat?

Komukoliv z těchto pracovníků:

- vedoucímu domova
- sociální pracovníci
- vedoucí přímé péče
- vedoucí zdravotní a sociální péče
- klíčovému pracovníkovi



Jak si mohu stěžovat?

Máte několik možností:

1. přijít za pracovníkem osobně
2. další možností je napsat dopis, pod který se nemusíte podepsat
3. můžete vložit stížnost do schránky důvěry umístěné v každém patře,
4. můžete si zvolit nezávislého zástupce, který bude váš mluvčí – např. někoho z rodiny, známých nebo jiného klienta domova. Ten může stížnost podat také telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty.

Kdo bude moji stížnost řešit?

- vedoucí domova
- vedoucí zdravotní a sociální péče
- sociální pracovnice
- provinční představení – statutární zástupce organizace





Za jak dlouho dostanu odpověď?

Stížnosti řešíme okamžitě, nejdelší doba pro odpověď a vyřešení stížnosti je 30 dní.

Co když chci jen podat podnět nebo připomínku k poskytované službě?

Stačí, když svůj podnět nebo připomínku řeknete kterémukoliv pracovníkovi a my s ní budeme dále pracovat.

Co když stížnost nebude vyřešena k mé spokojenosti nebo ve stanovené době?

Pak máte možnost obrátit se na:

- zřizovatele našeho Domova, Českou provincii Kongregace Dcer Božské Lásky, Rooseveltova 47, 746 01 Opava, s. M. Klára, Mgr. Lýdie Obrusníková, mob. 731 115 286
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko, Kosmonautů 989/8, 779 00 Olomouc, tel.: 950 196 588
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava
- Statutární město Opava, odbor sociální věci, Krnovská ulice 71 c, 746 01 Opava
- Kancelář Veřejného ochránce práv – OMBUDSMAN, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, webové stránky: www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

Bezpečnost, nouzové a havarijní situace

Klienti i jejich návštěvy musí dodržovat základní pravidla bezpečnosti a požární ochrany a chovat se tak, aby neohrožovali sebe, druhé klienty, pracovníky, ani majetek Domova. V případě nenadálých mimořádných situací (nouzové a havarijní situace) – např. požár, únik plynu, odstávka elektrické energie, se klienti řídí pokyny pracovníků Domova a příslušných orgánů bezpečnostních složek.

Klienti nesmí zejména:

- manipulovat s otevřeným ohněm v budově, ani rozdělávat oheň v okolí budovy.
- používat vlastní elektrospotřebiče, u kterých není provedena revize.
- používat vlastní topná tělesa a jiné spotřebiče bez vědomí vedoucího domova.
- manipulovat s elektrickými spotřebiči Domova, které nejsou určeny k užívání klientům. Klienti mohou manipulovat pouze s rychlovarnými konvicemi, televizí, mikrovlnnou troubou ve společenské místnosti, lednicí ve společenské místnosti, a to vždy v souladu s návodem pro jejich používání, se kterým byli personálem Domova seznámeni. V případě rychlovarné konvice ji vždy po použití vypínat ze sítě elektrického vedení.
- manipulovat s elektrickými rozvaděči, s hasicími přístroji a hydranty, s plynovými zařízeními, jestliže toto nevyžaduje mimořádný krizový stav, např. požár.



V případě zjištění jakékoliv havárie, nebo závady na elektrickém vedení, neprodleně volejte personál Domova.

Co dělat, když nastane:

- **pád** – volat personál pomocí signalizačního tlačítka v pokoji, nebo volat o pomoc
- **uvíznutí ve výtahu** – stisknout tlačítka ve výtahu určené pro přivolání pomoci po dobu 5 sekund, nebo volat o pomoc hlasitým voláním, pokud máte u sebe mobil, můžete volat na uvedené telefonní číslo ve výtahu
- **únik plynu** – ihned hlásit personálu
- **když ucítíte kouř** – ihned hlásit personálu
- **porucha rozvodu elektrické energie nebo vody** – ihned hlásit personálu
- **prosakování vody stropem** – ihned hlásit personálu
- **nemožnost odemknutí dveří na pokoji, na WC** – přivolat pomoc pomocí signalizačního tlačítka, nebo volat o pomoc hlasitým voláním, či boucháním do dveří
- **poškození nebo zcizení cenné věci nebo finanční hotovosti**, kterou jste měli na pokoji – ihned po zjištění hlásit vedoucí přímé péče nebo vedoucímu domova
- **požár** – řiďte se pokyny personálu. Ve všech pokojích a místnostech jsou umístěny hlásiče kouře, které se samy zapnou a informují pracovníky o problému prostřednictvím elektrické požární signalizace. Pracovníci situaci ihned řeší a v případě požáru volají hasiče. Hned poté zahajují pracovníci evakuaci a dávají Vám jasné pokyny, co máte dělat. Přivolaní hasiči přijedou do několika minut. Evakuace začíná od horních patrech směrem dolů, výtahy jsou evakuační.

Hlavní uzávěr plynu je před budovou u hlavního vchodu na ulici Rooseveltova 45 a v suterénu budovy Rooseveltova 43.

Hlavní uzávěr vody je v suterénu budovy na ulici Rooseveltova 45.

Hlavní vypínač elektrického proudu je v suterénu budovy Rooseveltova 45.

V případě, že klient úmyslně vlastním zaviněním způsobil škodu na majetku Domova nebo jiných osob, je povinen vzniklé škody uhradit v plné výši.

Osobní údaje a zvláštní kategorie osobních údajů

Zpracováváme, shromažďujeme a uchováváme Vaše osobní údaje a zvláštní kategorie osobních údajů (dříve nazývané jako citlivé údaje), které jsou nezbytné k poskytování služby uvedených v tomto dokumentu.

Účelem zpracování Vašich osobních údajů je poskytování služby sociální péče domov pro seniory. Uvedené údaje se zpracovávají po celou dobu poskytování sociální služby domov pro seniory, tj. do doby, dokud nepomine účel zpracování, poté jsou archivovány a skartovány



dle Skartačního a archivačního řádu organizace.

Poskytnutí osobních údajů je tak povinné, bez nich by nemohlo dojít k plnění smluvních podmínek.

Zavazujeme se, že veškeré osobní údaje a zvláštní kategorie osobních údajů budeme zpracovávat, shromažďovat a uchovávat v rozsahu, který je nezbytně nutný pro poskytování našich služeb. Těmito údaji jsou:

1. jméno a příjmení
2. datum narození
3. rodné číslo
4. bydliště
5. informace o zdravotním stavu (zajištění nezbytné ošetrovatelské a zdravotní péče)
6. informace o přiznaném příspěvku na péči
7. informace o příjmu (v případě snížené úhrady za službu)
8. informace nezbytně nutné pro poskytování sjednané služby dle Vašich individuálních požadavků (např. informace o Vašich potřebách, požadavcích)

Při zpracování se řídíme platnou legislativou, a to:

- Nařízením Evropské Unie č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů,
- zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících platných právních předpisů.

Vaše práva v oblasti zpracování osobních údajů

- Máte právo nahlížet do dokumentace, kterou vedeme v souvislosti s poskytováním služby.
- Máte právo na to, abychom Vám pořídili výpisy, opisy nebo kopie z této dokumentace.
- Máte právo na opravu nepřesného osobního údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů.
- Máte právo na výmaz osobních údajů, pro které pominul účel zpracování nebo byly zpracovávány protiprávně.
- Máte právo na omezené zpracování osobních údajů v případě, že zpochybňujete přesnost udaných osobních údajů.
- Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a říci svůj názor vedení Domova.
- Máte právo podat stížnost k dozorovému úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů v Praze, tel.: 234 665 111.



Pravidla a opatření v době nepříznivé epidemiologické situace

V době nepříznivé epidemiologické situace mohou být některá Vaše práva na přechodnou dobu omezena a mohou být uplatňována a vyžadována jiná pravidla a opatření, než jsou popsána výše. Jejich použití a vyžadování závisí na aktuální epidemiologické situace výskytu infekčních nemocí, a to přímo v Domově sv. Zdislavy nebo v Moravskoslezském kraji, či v rámci celé České republiky.

Vyžadováno může být plnění pouze některých zde uváděných pravidel a opatření. Klienti služby vždy budou pracovníky včas a vhodným způsobem informováni o tom, které z pravidel a opatření mají respektovat a dodržovat.

Důvodem pro zavedení uvedených pravidel a opatření je ochrana zdraví klientů služby a zaměstnanců Domova sv. Zdislavy.

VÝČET PRAVIDEL A OPATŘENÍ, které mohou být zavedeny v době nepříznivé epidemiologické situace

Uváděná pravidla a povinnosti jsou součástí hygienických a protiepidemických opatření uplatňovaných v Domově sv. Zdislavy, a mají za cíl předcházet vzniku a šíření infekčních nemocí.

Zde je jejich seznam:

- 1. Ochrana dýchacích cest (nosu a úst) pomocí roušky nebo respirátoru, které klient dostane od poskytovatele služby** – u tohoto opatření mohou být výjimky pro některé klienty vzhledem k jejich zdravotnímu stavu, dále je možné vyžadování tohoto pravidla jen ve společných vnitřních prostorách Domova, nebo při pohybu mimo areál Domova (lékař, nemocnice, městská hromadná doprava, návštěva rodiny apod.)
- 2. Zvýšená hygiena rukou s následnou desinfekcí rukou** – je nutné časté umývání rukou teplou vodou a mýdlem v průběhu dne (ruce umývat z obou stran až po zápěstí, mezi prsty, nezapomenout na nehty). Minimálně je nutné ruce umýt vždy před a po jídle, po použití toalety, při příchodu z venku nebo při kontaktu s více lidmi (po podávání rukou při pozdravu). Dále je potřeba ruce několikrát denně desinfikovat určenými prostředky, které mají klienti na pokojích, nebo jsou umístěny na chodbách nebo je nabízí klientům přímo zaměstnanci.

Pokud je mytí rukou a následná jejich desinfekce pro klienty náročná a potřebují pomoc, zaměstnanci s tímto pomáhají.
- 3. Omezení návštěv** – dle stupně hrozící nákazy je možné, že návštěvy budou omezeny (může být omezen počet navštěvujících, délka návštěvy, čas, kdy je možné návštěvu přijmout, i místo, kde může návštěva proběhnout – např. jen ve venkovních prostorách. Může být zavedena pro návštěvy povinnosti dopředu ohlásit svůj příchod a rezervovat si termín. Současně návštěvy musí dodržovat pravidla, která budou vedením Domova vyhlášena – např. nošení roušek a nechat si změřit tělesnou teplotu, odpovědět na dotazy personálu ohledně možných příznaků nemoci a další)



4. **Měření tělesné teploty** – infekční nemoci často provází zvýšená tělesná teplota. V případě hrozby nákazy může být tělesná teplota klientům měřena 1-2 x denně.
5. **Desinfekce celého Domova** – může dojít k tomu, že na určitou dobu bude potřeba, aby všichni klienti opustili na krátkou dobu prostory Domova, aby mohl být řádně vydesinfikovány speciálním prostředkem, který ničí viry, bakterie, plísňe a další mikroby. Po dobu provádění tohoto způsobu desinfekce by se klienti museli zdržovat venku na zahradě, popř. v jiné budově České provincie Kongregace Dcer Božské Lásky. S přesunem pomáhá personál.
6. **Podstoupení testů na zjišťování případné nákazy** – může být vyžadováno, aby klient podstoupil vyšetření, které otestuje, zda je nakažen infekční nemocí nebo ne.
7. **Doporučení omezení neopouštět zařízení** – toto doporučení může být vydáno v době, kdy hrozí, že by se klient mohl nakazit mimo areál Domova.
8. **Omezení pohybu po Domově** – může nastat situace, kdy bude klient vyzván k tomu, aby omezil svůj pohyb po Domově pouze na jedno patro, nebo v určité části zařízení.
9. **Izolace a karanténa** – v případě, kdy je možnost, že klient může být nakažen infekční nemocí, setrvává v izolaci do doby, než se prokáže, že nakažen není (izolace znamená, že se zdržuje na svém pokoji, stravuje se na pokoji a používá jednorázové nádoby, neúčastní se žádných společných aktivit s dalšími klienty, dochází k němu pouze určení pracovníci, kteří jsou chráněni speciálními pomůckami a klient nepřijímá návštěvy, probíhá častější desinfekce).
10. **Karanténa** – v případě, že je klient nakažen infekční nemocí, je v karanténě po dobu, dokud je infekční (pro karanténu platí podobná pravidla jako v případě izolace, navíc klient používá ochranné prostředky nosu a úst po dobu přítomnosti pracovníků, aby je nenakazil, pracovníci se zdržují na pokoji klienta pouze krátkodobě).

V karanténě může být celé patro, ale také celý Domov. V době karantény mohou být omezeny poskytované základní činnosti služby – pokračuje plynulé zajištění stravování a ubytování, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, ošetrovatelská a zdravotní péče, ale ostatní úkony mohou být na čas omezeny. Mohou být omezeny i výjezdy klientů do zdravotnických a jiných institucí pouze na ty, které souvisí se záchranou života. Pokud klient musí z důvodu záchranu života opustit Domov, je on i jeho doprovod vybaven ochrannými pomůckami, které zabrání šíření infekční nemoci (respirátor, rukavice, desinfekce).
11. **Zákaz návštěv a zákaz opouštět areál Domova** – toto opatření může nastat v krajním případě, kdy je vládou České republiky vyhlášen nouzový stav, uplatňuje se pandemický plán nebo hejtmanem kraje vyhlásil stav nebezpečí, popř. vedení Domova rozhodne na základě doporučení Krajské hygienické stanice o krátkodobém omezení návštěv z důvodu vyšší ochrany obyvatel Domova před nákazou virovým onemocněním.

Uvedená opatření mohou být zaváděna a vyžadována na základě vyhlášení nouzového stavu parlamentem České republiky na doporučení vlády, uplatňováním pandemického plánu, nebo vyhlášením stavu nebezpečí hejtmanem Moravskoslezského kraje, nebo na základě mimořádných opatření Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví,



Krajské hygienické stanice. Dále na základě doporučení a opatření vydaných Moravskoslezským krajem či statutárním městem Opava. Některá opatřená mohou být vyžadována také na základě rozhodnutí statutárního orgánu a vedení Domova sv. Zdislavy.

Nerespektování uvedených pravidel může být bráno jako porušování vnitřních pravidel služby a může dojít až k vypovězení smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Domově sv. Zdislavy. Současně mohou být pro Vás tato pravidla a opatření natolik nepřijatelná, že budete chtít odstoupit od smlouvy o poskytování služby v našem zařízení a Vaše rozhodnutí bude respektováno.

Závěr

Dodržování Pravidel společného soužití uváděných v tomto dokumentu je závazné pro všechny klienty Domova. V případě hrubého porušování se dále postupuje dle příslušného článku Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče týkající se výpovědi ze smlouvy.

Chovejme se k druhým tak, jak bychom si přáli, aby se ostatní chovali k nám.

Kontakty na pracovníky

vedoucí domova:

mobil: **730 575 975**

e-mail: **zdislava.vedouci@kongregacefdc.cz**

sociální pracovnice:

mobil: **733 741 434**

e-mail: **zdislava.socialni@kongregacefdc.cz**

vedoucí zdravotní a sociální péče:

mobil: **731 693 116**

e-mail: **zdislava.zdravotni@kongregacefdc.cz**

webové stránky: www.socialnisluzbymarimum.cz