



Farní charita Litoměřice
Domov na Dómském pahorku
Zahradnická 1534/4, 412 01 Litoměřice

DOMÁCÍ ŘÁD

Obsah

1)	Všeobecné informace	3
2)	Ubytování v Domově.....	3
3)	Hygiena Uživatele	4
4)	Hygiena prostředí	5
5)	Odpovědnost za škodu.....	5
6)	Úschova osobních dokladů.....	6
7)	Úschova cenných věcí	6
8)	Stravování.....	7
9)	Informace.....	7
10)	Doba klidu v Domově a chování v průběhu nočního klidu.....	8
11)	Vycházky	8
12)	Návštěvy	8
13)	Přechodný pobyt mimo Domov.....	9
14)	Kulturní život v Domově.....	9
15)	Zájmová - dobrovolná a pracovní činnost	9
16)	Úhrada za pobyt a služby.....	9
17)	Poštovní zásilky	10
18)	Stížnosti	10
19)	Bezpečnostní opatření.....	10
20)	Vymezení prostor	11
21)	Závěrečná ustanovení	11

1) Všeobecné informace

Domácí řád obsahuje zásady vzájemného soužití a pravidla pro chování v Domově na Dómském pahorku, Zahradnická 1534/4, Litoměřice (dále v textu označen jako „Domov“).

Uživatel je povinen chovat se takovým způsobem, který nenarušuje občanské soužití dané platným občanským zákoníkem a zároveň nenarušuje práva a svobodu ostatních uživatelů a zaměstnanců Domova. Vůči ostatním Uživatelům se chová s respektem k jejich osobě a lidské důstojnosti. Za nepřijatelné chování se považují slovní urážky (např. hanlivé oslovování, zesměšňování a snižování důstojnosti), jakékoliv formy agrese (např. fyzické útoky, napadání holí, úmyslné najíždění kompenzační pomůckou, chodítkem na jiné uživatele) pomluvy, omezení pohybu i pobytu (např. tlak na uživatele k uvolnění jím obsazeného místa židle, křesla atp. – místa k sezení ve společných prostorách Domova jsou k užívání všem Uživatelům služby. Uživatel, který dané místo obsadí první, není v žádném případě povinen toto místo vybízejícímu uživateli uvolnit. V případě svobody pohybu má Uživatel právo neomezeně se pohybovat v společných prostorách Domova, pokud nejsou vymezeny pouze pro personál. Na pokoje dalších uživatelů může vstoupit pouze s jeho souhlasem. Za nepřijatelné jednání se považuje také přivlastňování si neodebrané stravy jiného Uživatele ještě v době výdeje stravy. Uživatel je povinen řídit se Desaterem chování uživatele k pracovníkům a zároveň pracovníci Domova jsou povinni řídit se Desaterem chování pracovníků k Uživateli.

2) Ubytování v Domově

Společné ubytování žen a mužů v jednom pokoji je přípustné pouze u manželů, partnerů a příbuzných.

Všechny pokoje jsou při nástupu uživatele vybaveny stejným druhem nábytku. Ubytování je nabízené dle aktuálních kapacitních možností zařízení. Při ubytování Uživatele do pokoje se přihlíží k jeho přáním, zdravotnímu a psychickému stavu, mobilitě a osobnostním zvláštnostem.

Zařízení pokoje a dalších prostor, případně zapůjčené speciální pomůcky, které Uživatel používá, zůstávají majetkem Domova. Uživatel je povinen zacházet s ním šetrně, aby je v případě odchodu ze zařízení mohl navrátit ve stavu odpovídajícím délce jejich užívání. Za prokazatelnou škodu, kterou na majetku zaviněně způsobil, odpovídá Uživatel a bude odstraněna na jeho náklady. Vybavení pokoje je v případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji užíváno se spolubydlícím, a to po vzájemné dohodě s ním (stůl, křesla, židle apod.). Ohledně používání rádia a televize hledají spolubydlící dohodu, která bude respektovat jejich osobní práva. Pokoj je možné dovybavit vlastními předměty, které ho zútulní a přispějí k pocitu domácího prostředí. Na dvoulůžkovém pokoji je vhodné využít prostoru kolem vlastní postele na zavěšení obrazů, obrázků, fotografií, umístění upomínkových předmětů, živých nebo umělých květin, které neohrožují bezpečnost uživatele, ani dalších osob, a odpovídají hygienickým normám. Stěhování skříní a zavěšování předmětů, resp. zatloukání hřebíků je třeba učinit v součinnosti s pracovníkem Domova k tomu oprávněným (údržbář, správce). Umístění vlastního nábytku je možné pouze po předchozí dohodě s vedoucí Domova. Uživatel je povinen ho v případě odchodu z Domova a to nejpozději do jednoho kalendářního týdne od ukončení smlouvy na vlastní náklady odstranit. Neučiní-li tak, Farní charita Litoměřice věci vystěhuje a náklady s tímto vystěhováním spojené budou dány k úhradě uživateli.

Provozování vlastních elektrospotřebičů Uživatelem musí být v souladu s předpisy požární ochrany a bezpečnosti práce závaznými pro poskytovatele, na vlastní odpovědnost Uživatele

a jejich užíváním nesmí ohrožovat ani omezovat spolubydlícího. Na pokojích jsou povoleny tyto elektrické spotřebiče: lednice do 120 litrů, televizní a radiový přijímač, mobilní telefon, PC, audio a video technika a drobné elektrospotřebiče používané k osobní hygieně. Revizi elektrických spotřebičů zajišťuje poskytovatel, náklady s ní spojené hradí jejich uživatel na základě faktury revizního technika. Používání vlastního televizoru, rádia, videa apod. je možné, avšak jeho provoz nesmí rušit ostatní uživatele. Rychlovarnou konvici je možné používat, ale nesmí se zapojovat do červeně označené zásuvky.

Uživatel odpovídá za přihlášení TV a rádia. Koncesionářské poplatky a opravy veškerých elektrospotřebičů si hradí ze svých finančních prostředků.

Jestliže si Uživatel přinesl do Domova předměty, které zde nelze přechovávat (např. nebezpečné předměty a chemikálie, věci hygienicky závadné, obtěžující spolubydlícího, nadměrné množství věcí, živočichy), pak je po projednání s vedoucím Domova odstraní.

Domov neposkytuje věci osobní potřeby. Součástí ubytování je poskytování lůžkovin a ostatního textilního vybavení pokoje (záclony, deky apod.). Pokud má Uživatel zájem, může užívat svých vlastních lůžkovin, které budou po jeho příchodu označeny štítkem.

Z provozních důvodů může být Uživatel přestěhován na jiný pokoj. S tímto záměrem je seznámen on sám, jeho kontaktní osoba či osoba blízká. O změně lůžka a pokoje rozhoduje po projednání s Uživatelem, s ohledem na jeho celkový stav, potřeby a nastalou situaci, tým složený z vedoucí Domova, sociálního pracovníka, vrchní sestry a vedoucí pracovnice přímé péče.

Uživatel si může vzít do Domova domácí zvíře (nikoli hospodářské), a to po předchozí domluvě a se souhlasem vedoucí Domova. Uživatel je povinen se o toto zvíře přiměřeně starat a dbát o čistotu jeho, i prostor, kde se pohybuje. Dále je povinen zajistit, aby zvíře nikoho neobtěžovalo hlukem, zápachem, a aby nikoho neohrožovalo. Při plánované hospitalizaci je Uživatel povinen zajistit náhradní péči o držené zvíře. Je-li Uživatel neplánovaně hospitalizován, či onemocní, je zkontaktován rodinný příslušník, příbuzný či známý, aby zajistil zvířeti adekvátní péči. Pokud tak neučiní, je zvíře odvezeno do zvířecího útulku. Veškeré náklady vzniklé v důsledku dočasné náhradní péče o zvíře hradí Uživatel. V případě, že Uživatel pobývá v Domově a jeho zdravotní stav se zhorší na tolik, že není schopen se dál o zvíře starat, je povinen zajistit mu náhradní péči.

3) Hygiena Uživatele

Uživatel pečuje o osobní čistotu, běžnou hygienu provádí v koupelně svého pokoje. Dbá na čistotu oblečení a obuvi. Na své náklady si doplňuje vše potřebné. S ohledem na svůj stav udržuje pořádek v pokoji. Nedodržování základní hygieny je s Uživatelem projednáno a je řešeno s pracovníkem přímé péče (dále jen PPP). Na základě tohoto jednání je upraven cíl péče o vlastní osobu v rámci Individuálního Plánování (dále jen IP). V případě, že Uživatel úmyslně nedodržuje osobní hygienu i přes úpravu v IP po dohodě s PP, je toto považováno za hrubé porušení Domácího řádu a může být podnětem pro ukončení Smlouvy. O každém jednání je učiněn elektronický záznam.

Uživateli, který není schopen osobní hygienu provádět sám, pomáhají s touto péčí pracovníci přímé péče. V případě potřeby pomoci může být poskytnuta pomoc při sprchování na pokoji, případně ve společné koupelně či individuální koupání, které probíhá nejméně jednou týdně (způsob a časový harmonogram hygieny mimo lůžko je vždy přizpůsoben individuálnímu přání a potřebám uživatele).

K osobní hygieně patří též holení, mytí a vysoušení vlasů, stříhání nehtů na rukách. Služby jako je kadeřník, pedikúra a manikúra si Uživatel hradí ze svých prostředků.

Osobní prádlo si Uživatel mění podle své potřeby. Použité prádlo přijímá pracovník přímé péče. Praní, žehlení a drobné opravy osobního prádla jsou součástí poskytovaných služeb. Drobné prádlo si může dle potřeby Uživatel přeprat sám. Žehlení na pokojích Uživateli není dovoleno. Uživatel může využít „Prací koutek“ a sám si o své ošacení pečovat.

Pracovník přímé péče je v odůvodněných případech, s respektem k ochraně lidské důstojnosti, oprávněn vyžadovat dodržování zásad osobní hygieny a hygienických zvyklostí.

Je-li to, s ohledem na míru jeho soběstačnosti třeba, umožní Uživatel pracovníkům přímé péče pod jeho dohledem úklid osobních věcí.

Ložní prádlo se vyměňuje nejméně 1x týdně (přízemí), nejméně 1x za 3 týdny (1. a 2. patro) a ručníky 2x týdně, dle potřeby i častěji.

V celém Domově platí zákaz kouření. Uživatel může kouřit v následujících vymezených prostorách – kuřárna v přízemí, balkony, terasy, venkovní areál Domova.

4) Hygiena prostředí

V Domově je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, je v nich prováděn úklid. Pořádek je udržován i ve skříních a jiném nábytku. Odpadky se ukládají do odpadních nádob.

Pracovníci uklízejí pokoj Uživatele od pondělí do pátku. Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi úklid provést, má též právo úklid odmítnout, či se domluvit na jeho provedení v náhradním termínu. Větrání pokoje provádí Uživatel sám podle své úvahy. Není-li Uživatel schopen větrat, provede větrání na základě jeho přání pracovník Domova. Není-li dobrá kvalita vzduchu v místnosti, kde pracovník vykonává činnosti, provede vyvětrání místnosti s přihlédnutím na prováděnou činnost a po dohodě s Uživatelem.

Uspořádání osobních věcí v úložných prostorách provádí Uživatel sám. Není-li toho schopen, pomáhá mu s jeho dohledem pracovník Domova. V případě, že Uživatel není schopen pracovníkovi pomáhat, provede pracovník uspořádání osobních věcí v úložných prostorách za přítomnosti Uživatele a v součinnosti s ním sám.

5) Odpovědnost za škodu

Za úmyslně způsobenou škodu na majetku Domova, jiného subjektu, nebo na majetku a zdraví Uživatelů, pracovníků Domova nebo jiných osob odpovídá Uživatel podle zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

Způsobí-li škodu úmyslně více Uživatelů, řeší se jejich odpovědnost dle příslušných ustanovení OZ.

Uživatel je povinen upozornit vedoucího Domova, popř. jiného pracovníka Domova, na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout Domovu, jeho Uživatelům, pracovníkům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odvrácení.

6) Úschova osobních dokladů

Pro uložení občanského průkazu, pasu, případně dalších dokladů může Uživatel využít uzamykatelný trezor, který je v jeho skříni v pokoji. Na jeho žádost lze tyto doklady svěřit do úschovy Domova. Uživatel si je může v případě potřeby uložit v trezoru na sesterně, kde jsou mu k dispozici 24 hodin denně, sedm dní v týdnu. Rovněž si je může uložit do centrálního trezoru Domova, který spravuje sociální pracovník. Tento trezor je mu k dispozici vždy po dobu přítomnosti sociálního pracovníka v Domově.

7) Úschova cenných věcí

Při nástupu, nebo též v průběhu pobytu, může Uživatel požádat sociálního pracovníka o převzetí vkladních knížek a finanční hotovosti do úschovy. Sociální pracovník, přejímající depozita do úschovy, vydá Uživateli písemné potvrzení o převzetí.

Sociální pracovník uloží vkladní knížky, hotovost či cennosti do trezoru a zapíše je do evidence depozit Uživatele.

Sociální pracovník vydává i ukládá finanční hotovost. Na každý příjem i výdej vystavuje písemné potvrzení z informačního systému.

Cennosti, či peněžní hotovost určenou pro denní potřebu může Uživatel uložit do pokojového trezoru. Tento trezor není vhodný pro střežení větších finančních obnosů (nad 500,-Kč), neboť není pro případ ztráty pojištěn.

Větší cennosti si Uživatelé ukládají vhodným způsobem v bankovním ústavu.

Domov na Dómském pahorku neodpovídá za vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.

Uložené vkladní knížky, hotovost či cennosti jsou Uživateli vráceny na základě jeho žádosti nebo při trvalém opuštění Domova.

Uživatel si může nechat zasílat svůj důchod na účet Domova na Dómském pahorku určený ke správě depozit – číslo účtu je 43-6389370217/0100. Tyto prostředky jsou spravovány jako depozitum.

Záložní klíč od skříňového trezoru je uložen v depozitním trezoru Domova. O jeho použití je veden záznam v knize evidence záložních klíčů. Zhotovení ztraceného klíče, případně výměnu zámku, hradí Uživatel.

V případě úmrtí Uživatele sepíše dva pracovníci (PPP na podlaží, kde bydlel) seznam jeho věcí, které se v tu dobu na pokoji nacházejí. Objeví-li se později další Uživatelovy věci, jsou do seznamu dopsány. Pokojový trezor otevře sociální pracovník za přítomnosti minimálně jednoho pracovníka jako svědka a sepíše jeho obsah. Finanční prostředky nad 500,-Kč, vkladní knížky a cennosti se stávají předmětem dědického řízení. Jsou uloženy v trezoru u sociálního pracovníka, pro proběhnutí dědického řízení jsou vydány oprávněnému dědici na základě předloženého soudního rozhodnutí. Majetek bez realizační hodnoty a finanční hotovost do 500,-Kč jsou vydány kontaktní osobě či osobě blízké.

8) Stravování

Strava v Domově svou skladbou, množstvím a úpravou odpovídá potřebám Uživatele. Dietní stravování doporučuje ošetřující lékař. Na sestavení jídelního lístku se podílí dietní sestra. Uživatel má právo dietní stravu odmítnout a odebírat stravu běžnou.

Strava je připravována v kuchyni Domova. Jídla se podávají v jídelně v přízemí budovy. Stravu lze podávat v kuchyních na každém patře, v odůvodněných případech na pokoji. Jídelní lístek na období jednoho týdne je vyvěšen v jídelně a na nástěnkách umístěných v jednotlivých patrech Domova.

Jídla se podávají v době:

- Snídaně 08:00 – 09:30 hod.
- Dopolední svačina 10:00 hod.
- Oběd 11:30 – 13:00 hod.
- Svačina 15:00 hod.
- Večeře 17:00 – 18:00 hod.
- II. večeře 22:00 hod. (pouze pro diabetiky, kterým je aplikován inzulin)

Časové rozmezí podávání jídel může být po projednání s Uživatelem změněno. Nádobí a příbory se z jídelny či kuchyně neodnášejí. Uživatelé mohou používat vlastní nádobí a příbory, které po jejich užití řádně omyjí.

Uživatel uskladňuje potraviny s ohledem na jejich trvanlivost a druh tak, aby byly dodrženy odpovídající podmínky skladování. V případě, uloží-li si Uživatel potraviny v kuchyňce do společné lednice, je nutné potraviny řádně označit jménem a příjmením Uživatele a dbát řádné doby spotřeby. Úklid lednice probíhá v týdenních cyklech, kdy je zároveň kontrolována i expirační doba potravin. Veškeré potraviny, jejichž expirační doba již vypršela a je tudíž možné je považovat za zdraví závadné, budou zlikvidovány. Den a doba úklidu lednice je uvedena na každé kuchyňce.

Z důvodu bezpečnosti je třeba dodržovat zásadu neukládání potravin na okenních parapetech.

V rámci kuchyňek na jednotlivých patrech jsou k dispozici a uživatelé mohou využívat rychlovarné konvice, varnou desku s troubou a mikrovlnné trouby umístěné v kuchyních na jednotlivých patrech.

9) Informace

Domov pro seniory není zdravotnickým zařízením. Poskytuje Uživateli zdravotní péči odpovídající jeho zdravotnímu stavu na úrovni odbornosti všeobecné sestry na základě ordinace lékaře.

Informace o zdravotním stavu Uživatele podává rodinným příslušníkům výhradně ošetřující lékař. Pracovníci podávají pouze informace o průběhu ošetrovatelské péče. O vážné změně zdravotního stavu Uživatele, či o jeho hospitalizaci, vyrozumí zdravotní sestra bezodkladně osobu, která je uvedena jako osoba kontaktní.

Vlastní úraz, úraz jiných osob nebo jiné nenadálé události nahlásí Uživatel pracovníkovi přímé péče, zdravotní sestře, případně jinému pracovníkovi Domova. V případě potřeby přivolá pracovníky na pomoc.

Informace o provozních dobách jednotlivých služeb např. praktický lékař, pedikúra, kadeřnictví, bufet, jsou vyvěšeny na dveřích těchto úseků a nástěnkách v každém podlaží.

10) Doba klidu v Domově a chování v průběhu nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hodin do 6:00 hodin.

V době nočního klidu nesmí být Uživatel rušen s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nezbytné pečovatelské nebo ošetrovatelské péče. Je respektováno jeho práni ohledně kontrol během noci.

V době nočního klidu je Uživatel povinen vyvarovat se takových projevů a konání, které obtěžují okolí hlukem nebo světlem (sprchování, rozsvěcení, neúčelné otvírání/zavírání dveří, oken atp.) a dalších aktivit na pokoji či v prostorách Domova, které mohou rušit klid spolubydlícího či dalších Uživatel.

Elektronická signalizace – „zvonky“ je určena na přivolání pracovníka v případě, kdy uživatel potřebuje neodkladnou pomoc. Opakované úmyslné bezdůvodné používání zvonku je považováno za jeho zneužití. V případě uživatelů, jejichž zdravotní stav jim znemožňuje sebeobsahu, není opakované přivolání zvonkem považováno za jeho zneužití.

S ohledem na bezpečnost Uživatel jsou chodby v době nočního klidu osvětleny tlumeným světlem.

11) Vycházky

Uživatel může kdykoliv opustit Domov. V zájmu jeho bezpečnosti je vhodné oznámit pracovníkovi přímé péče na obývaném podlaží a pracovníkovi recepcie odchod z Domova. Také je vhodné sdělit i přibližnou hodinu svého návratu.

12) Návštěvy

Návštěvy se zapisují do návštěvní knihy umístěné na recepci. V případě využití parkoviště u Domova nahlásí registrační značku svého vozidla recepčním. Návštěvy jsou povinny respektovat dobu nočního klidu a průběh poskytování sociálních služeb.

Uživatel může přijímat návštěvy ve společných prostorách nebo ve svém pokoji. Užívá-li dvoulůžkový pokoj, je třeba nenarušovat návštěvou soukromí spolubydlícího, resp. spolubydlící nenarušuje průběh návštěvy.

Uživatel může přijímat návštěvy denně, obvykle od 8:00 hodin do 22:00 hodin. Tyto návštěvy však nejsou striktně omezeny. V případě potřeby může návštěva v Domově přespát za předem dohodnutých podmínek. Úhrada se v těchto případech řídí sazebníkem služeb. Při

mimořádných situacích a událostech mohou být návštěvy zakázány, či mohou probíhat mimo dané hodiny. O zákazu z uvedených důvodů je Uživatel pracovníkem informován osobně, návštěvy jsou s takovým opatřením seznámeny na nástěnce umístěné u vchodu.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu Uživatele je možno předem domluvit možnost nepřetržité přítomnosti rodiny. Ale to jen v případě, že to umožňují podmínky Domova. Úhrada se v tomto případě řídí sazebníkem služeb.

13) Přejídný pobyt mimo Domov

Uživatel může opustit Domov dle jeho přání a svobodného rozhodnutí na tak dlouho, jak uzná za vhodné. Uživatel sdělí pracovníkovi přímé péče, na podlaží které obývá, že se chystá pobývat mimo Domov. Pro možnost odhlášení stravy je třeba tak učinit nejpozději do 13:00 hodin dne předcházejícího, takto není třeba postupovat v případě hospitalizace.

Uživatel plánovanou nepřítomnost oznamuje PPP na podlaží, které obývá. Jsou-li mu léky podávány zdravotní sestrou, na dobu své nepřítomnosti si od ní odpovídající množství léků převezme.

14) Kulturní život v Domově

Uživatel Domova se může účastnit kulturního a společenského života. Jsou mu k dispozici společné prostory.

Uživatel se může podílet na organizaci aktivit a přispívat ke zlepšování kvality života v Domově v oblasti zájmů a potřeb všech Uživatelů. Má právo organizovat a podněcovat vznik aktivit nových a rozvoj stávajících v celém spektru činností, jež lze v Domově realizovat. Může se rovněž vyjadřovat k problémům a navrhnout jejich možná řešení.

15) Zájmová - dobrovolná a pracovní činnost

Uživatel se může věnovat takové činnosti, která není na úkor jeho zdraví, nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních Uživatel, pracovníků Domova či jiných osob, a pokud konkrétní činnost podmínky v Domově dovolují.

16) Úhrada za pobyt a služby

Úhradu za pobyt, stravu a služby hradí Uživatel bezhotovostně nejpozději do 20. dne příslušného měsíce či v hotovosti pověřenému pracovníkovi a to nejpozději do 25. dne příslušného měsíce, který je úhrada účtována.

Uživatel si ze svých prostředků hradí doplatky za léky, zdravotní pomůcky a zdravotnický materiál (inkontinentní pomůcky nad rámec úhrady od zdravotní pojišťovny).

V případě Uživatele, který je omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům, přebírá jeho důchod ustanovený opatrovník, který pověřenému pracovníkovi úhradu za pobyt zaplatí nejpozději do 20. dne měsíce, za nějž úhrada náleží. Obdobně je postupováno v případě, kdy je

Uživateli ustanoven zvláštní příjemce pro převzetí důchodu, který zaplatí úhradu za pobyt nejpozději do 20. dne měsíce, za nějž úhrada náleží.

Úhradu za pobyt v Domově stanovuje sazebník úhrad. Změny v tomto sazebníku podléhají rozhodnutí Farní charity Litoměřice.

17) Poštovní zásilky

Obyčejné poštovní zásilky pro Uživatele Domova přebírá recepční. Zásilky jsou ještě téhož dne předány Uživateli. Veškeré poštovní zásilky Uživatele jsou zároveň zapsány do knihy pošty na recepci.

V případě potřeby pomáhá Uživateli s vyřizováním osobní a úřední korespondence sociální pracovník nebo jiný pracovník.

18) Stížnosti

Stížnost na způsob poskytování služby sociální péče je uživatel oprávněn podat tehdy, není-li s kvalitou poskytované péče spokojen. Stěžovat si může kterémukoli pracovníkovi ústně, písemně, nebo je možno využít schránku důvěry, která je umístěna na každém patře. Pracovník je o stížnosti povinen učinit záznam a předat ji k řešení sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí Domova. Podání stížnosti nesmí být uživateli k újmě. Poskytovatel pohlíží na podání stížnosti jako na podnět ke zlepšení kvality poskytované služby. Poskytovatel se zabývá každou stížností bez ohledu na její původ a formu.

Uživatel i pracovník si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, péči pracovníků, stravu, ubytování, praní prádla, úklid apod., aniž by tím byla jakýmkoli způsobem dotčena jeho práva, oprávněné nároky. Domov na Dómském pahorku má stanovena vnitřní pravidla, která upravují postup při vyřizování stížnosti. Uživatelé i pracovníci jsou s nimi obeznámeni.

Stěžovatel nesmí být v důsledku podání stížnosti nikterak omezen ve svých právech a může si k projednání své stížnosti zvolit svého zástupce. Při jednání jsou dodržovány zásady anonymity a mlčenlivosti.

19) Bezpečnostní opatření

Uživatel i jeho návštěvy dodržují bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a vnitřní normy Domova. Při bezpečnostním incidentu vyrozumí neprodleně zaměstnance Domova a řídí se jeho pokyny. V případě zjištění požáru bude volat „Hoří“, neprodleně informuje nejbližšího zaměstnance Domova a bude se řídit jeho pokyny.

20) Vymezení prostor

Uživatel využívá svůj pokoj, společné prostory Domova a areálu. Provozně-technické zázemí Domova je určeno pouze oprávněným pracovníkům.

Dveře opatřené plombou slouží pouze jako únikové východy, jejich používání je běžně zakázáno.

21) Závěrečná ustanovení

S domácím řádem jsou seznámeni všichni Uživatelé i pracovníci. Je dostupný Uživatelům i návštěvám, neboť je vyvěšen ve všech podlažích. Opakované porušování domácího řádu může vést k rozvázání Smlouvy.

Tento domácí řád nabývá účinnosti dnem 10. 10. 2018

Za Farní charitu Litoměřice
vedoucí Domova na Dómském pahorku
Jitka Věrnochová