



IČ: 705 66 241
277 11 Neratovice, Kojetická 1414
tel.: 315 630 511, e-mail: dke@demmy.cz

DOMÁCÍ ŘÁD DOMU KNĚŽNY EMMY

Preambule

Domácí řád upravuje základní normy soužití v zařízení sociální služeb Domu kněžny Emmy (DKE) v Neratovicích, příspěvkové organizace, která poskytuje službu domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, denní stacionáře, pečovatelská služba a sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Tento dokument obsahuje práva a povinnosti klientů sociální služby a společně se Smlouvou o poskytnutí služby sociální péče vytváří podmínky právního vztahu mezi klientem a zařízením.

Domácí řád je závazným dokumentem pro klienty služeb domova pro seniory a domova se zvláštním režimem a zaměstnance zařízení.

Článek I.

DKE je pobytovým zařízením sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jeho zřizovatelem je město Neratovice. V DKE jsou poskytovány pobytové celoroční služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Zařízení poskytuje pobytové služby také osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a osobám trpícím duševním onemocněním, stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, pro které mají sníženou soběstačnost. Při poskytování služeb se zaměstnanci zařízení řídí pravidly formulovanými v Etickém kodexu pracovníka (dokument je veřejně přístupný na nástěnkách ve společných prostorách zařízení).

Služby v zařízení jsou poskytovány v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

Pobytová služba domov pro seniory a domov se zvláštním režimem DKE poskytuje tyto základní činnosti

- Ubytování
- Celodenní stravování
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Ošetrovatelskou péči poskytovanou zdravotnickými pracovníky.

Rozsah služeb je individualizován na základě stanovení osobních cílů. Tyto cíle formuluje dle vlastního přání a potřeb klient ve spolupráci se sociální pracovníci a jsou výsledkem opakovaných sociálních šetření.

Článek II.

Práva a povinnosti klientů

Práva a osobní svoboda každého klienta končí tam, kde začíná právo a svoboda druhého klienta. DKE garantuje klientům ochranu osobních údajů, ochranu soukromí, ochranu před všemi formami zneužívání a diskriminace. DKE shromažďuje a vede jen takové údaje o klientech, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Vytváří podmínky k tomu, aby zpracování odpovídalo platným obecně závazným normám.

Klient je oprávněn:

- Užívat společné prostory, vč. jídelny, společenských místností, chodeb, výtahů, dvora, zahrady a veškerého vybavení a zařízení, které se v uvedených společných prostorách nalézá.
- Využívat fakultativní služby od DKE.
- Účastnit se společenských, kulturních, sportovních a zájmových aktivit pořádaných či zajišťovaných v DKE.
- Evidenčně přihlásit trvalé bydliště na adrese DKE.
- Přijímat doručované zásilky.
- Přijímat návštěvy podle své volby, ať již v prostorách svěřených či společných, vždy však tak, aby neobtěžoval nad míru obvyklou poměrům ostatní uživatele.
- Má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí, jakož i na ochranu svých vlastnických práv ke svým vneseným věcem.

Klient je povinen:

- Dodržovat smluvní ujednání sjednaná ve smlouvě o poskytování služeb.
- Hradit úhradu za služby a stravu, jak je dohodnuto ve smlouvě o poskytování služeb.
- Dodržovat domácí řád.
- Dodržovat pravidla občanského soužití ve vztahu k DKE, jeho pracovníkům, ostatním klientům, jakož i třetím osobám v objektu domova pro seniory.
- Nerušit nad míru obvyklou poměrům ostatní klienty.
- Nepoškozovat majetek DKE a ostatních klientů, neprovádět žádné změny na věcech movitých a ani věci movité trvale přemísťovat.
- Udržovat čistotu a pořádek v prostorách domova pro seniory.
- Neplýtvat elektrickou energií, vodou a teplem.
- Nahlásit všechny vlastní elektrospotřebiče, které bude v DKE používat, včetně nových spotřebičů, které si pořídí během pobytu v DKE.
- Spolupůsobit s DKE při provádění pravidelných kontrol a revizí elektrospotřebičů umístěných ve svěřených prostorách a uhradit pravidelné revize elektrospotřebičů ve svém vlastnictví. Revize elektrospotřebičů probíhá 1 x ročně.
- Hradit samostatně zákonné televizní a rozhlasové poplatky, pokud má ve svěřených prostorách umístěn televizní či rozhlasový přijímač. Povinnost ke spolupůsobení při provádění pravidelných kontrol a revizí, jakož i povinnost k úhradě provedených revizí uvedená v předchozím odstavci, se vztahuje i na televizní a rozhlasové přijímače.

- Kouřit jen ve vyhrazených prostorách.
- Strpět přechodné omezení návštěv, vyžadují-li to hygienicko-epidemiologické důvody či provozně technické důvody.

Článek III.

Stravování

Služby v DKE jsou koncipovány tak, že jejich nedílnou součástí je celodenní stravování. Jídelní lístek je sestaven podle moderních požadavků na stravování seniorů a je předem zveřejněn. V DKE jsou připravovány tyto diety: racionální, diabetická a šetřící. Je prováděna technologická úprava stravy dle individuálních potřeb klienta.

Podávání jídel:

snídaně 7.30 – 8.30 hod.

svačiny jsou vydávány při snídani

oběd 11.30 – 12.30 hod.

večeře 17.30 – 18.00 hod.

2. večeře pro diabetiky je ve většině případů vydávána při večeři.

Připomínky, náměty

Klienti se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla přímo obsluhujícímu personálu, vedoucí stravovacího úseku, vrchní sestře nebo na sobotních klubech. Další možnost je písemně do schránky ve společné jídelně nebo do schránky na připomínky a stížnosti ve vestibulu DKE.

Pitný režim

Během jednotlivých jídel jsou klientům nabízeny nápoje – ovocný, černý čaj, bílá káva, mléko, ovocná šťáva, neperlivá voda. Po celý den jsou k dispozici teplé nebo chlazené nápoje.

Kavárna

Pro potřeby klientů je v DKE provozována kavárna se stanovenou provozní dobou:

Po – Út, Čt – Ne 14.00 hodin do 17.00 hodin

Stř 14.00 hodin do 16.00 hodin

Článek IV.

Hygiena

Každý klient DKE dodržuje zásady osobní hygieny, pečuje o čistotu oděvů, prádla, udržuje pořádek ve skříňkách, nočním stolku a na pokoji, i všech prostorách DKE, které využívá. Minimálně jednou týdně je prováděna celková koupel.

Pracovník v sociálních službách nebo zdravotnický pracovník vždy za přítomnosti klienta pomáhá a kontroluje při dodržování zásad hygieny a pořádku ve skříňkách na pokojích, postupuje korektně a vždy dbá na důstojnost klienta.

Všechny pokoje klientů a místnosti DKE se pravidelně větrají a denně se provádí běžný úklid.

Článek V.

Prádelna

Výměna osobního prádla se provádí dle potřeby. Praní prádla je zajištěno vlastní prádelnou. Podmínkou využívání této služby je zřetelné označení osobního prádla značkou, včetně později dokupovaného, přineseného. Za neoznačené prádlo DKE neručí. Prádlo si může pracovním prádelny předávat klient osobně nebo prostřednictvím obsluhujícího personálu. Pracovnice prádelny po náležitém ošetření prádlo předávají klientům osobně, případně si jej lze vyzvednout v prádelně.

Rovněž není vyloučeno předávat své osobní prádlo příbuzným či blízkým k vyprání a vyžehlení v domácnosti. Tento postup není přípustný u ložního prádla, které patří do vybavení DKE. Klient může používat vlastní ložní prádlo za předpokladu, že respektuje časový harmonogram jeho výměny. Zpravidla 1x za dva týdny.

Článek VI.

Kulturní a volnočasová činnost

Nabídka kulturních a volnočasových činností je nedílnou součástí pobytu v DKE. Aktivity zajišťují a koordinují pracovníci aktivizačního úseku od pondělí do soboty. O nabídce aktivit jsou klienti informováni prostřednictvím informační tabule ve vstupní hale DKE, na jednotlivých patrech přístavby DKE, ústně během pondělního oběda a při skupinovém cvičení. Kulturních akcí se mohou klienti libovolně účastnit i se svými přáteli či v doprovodu rodiny. Klientům je k dispozici kaple, kde se pravidelně konají bohoslužby a ekumenická setkání.

Článek VII.

Užívání obytných prostor (pokojů)

Vybavení pokojů je majetkem poskytovatele. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, které slouží klientům k přivolání pomoci v případě nouze.

K uchování donesených potravin mohou klienti využívat lednice, které jsou součástí vybavení pokojů. Pracovníci DKE mohou se souhlasem klienta a v jeho přítomnosti odstranit potraviny nevhodné ke konzumaci. Z hygienických důvodů jsou klienti povinni dodržovat zákaz krmení ptáků zbytků jídla a vyhazování odpadků z oken.

Článek VIII.

Návštěvy

Doba návštěv není přesně vymezena. Klienti mohou přijímat návštěvy kdykoliv, doporučená je doba mezi 9.00 až 19.00 hodinou, ve společenských prostorách i ve svých pokojích. Návštěvníci ohlásí svůj příchod na vrátnici a zapíší se do Knihy návštěv z důvodu zamezení pohybu cizích osob v objektu DKE. Návštěvy v DKE musí respektovat domácí řád a běžná hygienická pravidla.

Návštěva klienta na dvoulůžkovém pokoji v pozdějších hodinách je možná pouze se souhlasem spolubydlícího a doporučuje se zvážit využití společných prostor.

Při výskytu infekčního onemocnění na základě pokynů hygienické stanice je možné vyhlásit zákaz návštěv.

Od občanů, kteří navštěvují klienty nebo veřejně přístupné prostory DKE, se vyžaduje aby respektovali snahu personálu vytvářet a udržovat vysokou úroveň poskytovaných služeb vycházející též z nadstandardního vybavení a hygienické čistoty objektu.

Článek IX.

Pobyt mimo DKE

Procházky klientů

Pokud klient odchází na procházku nebo návštěvu mimo DKE, je vhodné v zájmu své bezpečnosti ohlásit svůj odchod sestře nebo na vrátnici, s informací, kam odchází a kdy se přibližně vrátí.

Celodenní pobyt mimo DKE

Delší plánovanou nepřítomnost je nutné ohlásit zdravotní sestře vždy alespoň dva pracovní dny předem. Za plánovaný pobyt mimo DKE je považován kalendářní den (24 hodin).

Klientovi přísluší při řádném odhlášení pobytu vrácení přeplatku poměrné částky z příspěvku na péči a vrácení přeplatku v plné výši ceny za potraviny za daný počet dní.

Řádně odhlášený pobyt:

- Klient oznamuje pobyt mimo Dům kněžny Emmy zdravotní sestře.
- Klient oznamuje pobyt mimo Dům kněžny Emmy **alespoň dva pracovní dny do 8.00** hod. před plánovaným odchodem (z důvodu včasného odhlášení stravy). V opačném případě není možné stravu odhlásit a klient nemá nárok na vrácení peněz za neodhlášenou stravu.
- Případný přeplatek bude klientovi vyúčtován a vyplacen do 15. dne v následujícím kalendářním měsíci.

Ukončení pobytu

V případě ukončení smluvního vztahu je klient povinen do 7 dnů od ukončení vztahu vyklidit veškeré prostory jím užívané v domově pro seniory. V případě úmrtí klienta je klientem určená osoba k převzetí jeho osobních věcí povinna do 7 dnů vyklidit veškeré prostory užívané klientem v DKE.

Článek X.

Ochrana osobního majetku

Klienti mají možnost vlastnit klíče od pokojů. Pro uložení cenností mohou klienti využít úschovu v trezoru v kanceláři účetních v 1. patře. Dke neručí za ztrátu cenností, které má klient na pokojích.



Článek XI.

Kouření

Kouření je v DKE povoleno pouze v otevřených prostorách (lodžie, terasa, zahrada). Pokoje i ostatní prostory jsou vybaveny citlivými detektory na kouř. Kouřením a nezodpovědným zacházením s otevřeným ohněm lze spustit poplach.

Článek XII.

Kolektivní soužití a doba klidu

Na dvoulůžkovém pokoji je vždy nutné vzájemně se domluvit na používání televize, rádia, je doporučeno zakoupení sluchátek.

Klienti jsou povinni zdržet se hlasitých projevů či příliš hlasité produkce televizních a jiných přijímačů po 22.00 hod. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 7.00 hodin.

Článek XIII.

Uzavírání objektu

Budova DKE je uzavřena v době od 20.00 do 6.00 hod. Pohyb klientů mimo objekt v době uzavření je možný po dohodě s personálem. Na dveřích kavárny a vchodových dveří budovy DZR je vyvěšen telefonní kontakt na službu konajícího pracovníka.

Článek XIV.

Poštovní zásilky

Poštovní zásilky klientů DKE jsou doručovány každý pracovní den. Klientům je předává administrativní pracovnice. Doporučené dopisy, popř. peněžní poukázky předává klientům poštovní doručovatelka.

Článek XV.

Nouzové a havarijní situace

Klienti DKE jsou seznámeni s možnými nouzovými a havarijními situacemi, které mohou v DKE nastat a poučení, jak postupovat v případě řešení těchto situací.

Článek XVI.

Stížnosti, připomínky a podněty

- 1) Stížnost - je každé podání sdělení, které se dotýká např. poskytovaných činností a úkonů, případně souvisejících činností vykonávaných pracovníky denního stacionáře DKE, v němž stěžovatel sděluje závady a výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu. Může se jednat také o podání, z nich je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému chování uvnitř DKE nebo k poškozování oprávněných zájmů klientů i pracovníků DKE.
- 2) Podnět - je každé podání sdělení, které se dotýká činnosti externích subjektů poskytujících služby klientům DKE nebo podání, z něhož je zřejmé, že nedochází

k protiprávnímu či neetickému chování uvnitř DKE, ani k poškozování oprávněných zájmů klientů nebo pracovníků DKE. Podnětem může být vyjádření se k určité oblasti poskytované služby, návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociálních služeb apod.

- 3) Vznést stížnost na poskytování sociální jako takové, včetně stížnosti na neetické či protiprávního jednání zaznamenané uvnitř DKE, je přirozené právo nejen klientů DKE nebo jejich rodinných příslušníků, ale i osob, které v DKE vykonávají pracovní nebo dobrovolnickou činnost (pracovníci, dobrovolníci, brigádníci) a stejně tak všech dalších osob z řad široké veřejnosti. Stížnost může podat rovněž každý dodavatel nebo veškeré další subjekty, které spolupracují s DKE. DKE přistupuje ke každému podanému sdělení vážně a vnímá jej jako podklad ke zvyšování kvality poskytované služby.
- 4) V případě, že je z chování Klienta s poruchami komunikace patrný zájem sdělit informaci týkající se péče o něj nebo celkového způsobu poskytování služeb, vynaloží pracovníci DKE maximální úsilí, aby podstatě sdělení porozuměli, přizvou blízké osoby, klíčového pracovníka, vedoucího, či jiné osoby, které by mohly napomoci pochopení sdělení. Při snaze pochopit Klienta využívají pracovníci všechny známé metody alternativní komunikace, včetně validace, pozorování atd.
- 5) V případě potřeby zajistí DKE tlumočnicka (Tichá linka apod.). Tlumočnickem může být pouze osoba nezaujatá.
- 6) Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- 7) Stížnost nebo podnět lze podat ústní nebo písemnou formou.
- 8) Podání stížnosti nebo podnětu musí obsahovat věcný a konkrétní popis události. Je vhodné uvést jméno oznamovatele a adresu, na kterou je možné zaslat vyrozumění (pokud není řešeno ústně). Stejně tak je možné podat anonymní sdělení bez uvedení jména a kontaktních údajů oznamovatele.
- 9) Osoba podávající sdělení stížnosti či podnětu písemně může předat podání těmito prostředky:
 - Na adresu Dům kněžny Emmy, Kojetická 1414, Neratovice 277 11
 - Na e-mail: dke@demmy.cz , podrouzkova@demmy.cz
 - ID datové schránky 3smkj5h
 - Do označené schránky na podněty a stížnosti (schránky důvěry) umístěné v telefonní budce vstupního vestibulu původní budovy DKE a v přízemí i každém patře nové budovy DKE. Schránky vybírá sociální pracovnice pravidelně každé pondělí.

- Do Knihy stížností a podnětů umístěných na vrátnicích DKE
- Do rukou vedoucích pracovníků, případně kteréhokoli pracovníka DKE, který ji předá osobám kompetentním stížnost řešit
- Ředitelce

10) Osoba podávající sdělení stížnosti či podnětu ústně může předat podání těmito způsoby:

- Telefonicky na číslo 315 630 511, kde stížnost převezme pracovník recepce v době od 7:00 do 19:00 hodin,
- Osobně nebo telefonicky na linku denního stacionáře 315 630 517
- Osobně nebo telefonicky na linku ředitelky 315 630 533

11) Stěžovateli sdělíme, jaký bude postup vyřízení stížnosti. Stížnost bude vyřizovat pracovník pověřený ředitelkou DKE. Se stěžovatelem proběhne schůzka, kde stěžovatel popíše a upřesní, co jej trápí a co chce vyřešit. Řešitel vše prověří a stěžovateli pošle písemnou odpověď do 30 dnů.

12) V případě, že stížnost bude anonymní, vyřízení stížnosti bude vyvěšeno na vývěškách DKE po dobu 14 dní, nejedná-li se o stížnost na konkrétní osobu.

13) Zjistí-li řešitel, že je stížnost oprávněná, bude stěžovateli doručena s vyřízením omluvy DKE.

14) Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.

15) DKE je povinen:

- Vyřídit stížnost do 30 dnů, ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může DKE v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

16) Není-li stěžovatel spokojen, může se obrátit na zřizovatele DKE prostřednictvím odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ Neratovice (nám. Republiky 400, 277 11 Neratovice. e-mail: meu@neratovice.cz , tel. 315 650 444, ID datové schránky 45qb68g).

17) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, případně nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (30 respektive 60 dnů), může se obrátit na ministerstvo práce a sociálních věcí do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené (odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 950 193 015, e-mail: posta@mpsv.cz, ID



datové schránky sc9aavg) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

18) Každý má právo se se stížnostmi týkající se porušování práv kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:

- veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz; tel 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
- Český helsinský výbor (Štefánikova 216/21, 155 00 Praha 5 Anděl, e-mail: info@helcom.cz, ID datové schránky avr8rs7) apod.

V Neratovicích dne 22. 12. 2026



Ing. Ingrid Podroužková
ředitelka