



## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

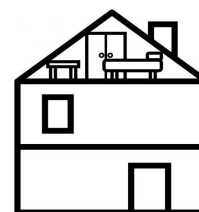
Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111  
IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha  
havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



### Pravidla kolektivního soužití v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa

*V Domově jsou poskytovány pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám s demencí. Režim je při poskytování sociálních služeb přizpůsoben specifickým potřebám uživatelů a režimová opatření a omezení jsou individuálně sjednávána ve smlouvě o poskytnutí sociální služby a v individuálních plánech. Je respektována možnost volby uživatelem, tato volba však nesmí být v rozporu s pravidly kolektivního soužití.*

#### *Ubytování, doba nočního klidu*



- Nejpozději v den nástupu do Domova uzavře ředitel/manažer kvality s novým uživatelem (jeho opatrovníkem) ve spolupráci se sociální pracovníci: **Smlouvu o poskytnutí sociální služby.**
- Uživatel se po svém příchodu do Domova ubytuje v pokoji, na kterém se dohodl ve **Smlouvě o poskytnutí sociální služby**. Pokoj si může zamykat, má k dispozici klíče od svého nočního stolku, skříně.
- Osobní věci, které si s sebou do Domova přinesl, musí být na skrytém místě označeny (např. osobním číslem, značkou nebo jmenovkou) a to z důvodů lepší manipulace (rozpoznání, návrat oblečení zpět z prádelny, stěhování atd.), uživatel má možnost zvolit, jakým způsobem bude označení provedeno.
- K výzdobě pokoje může uživatel použít vlastní drobné předměty (obrazy, textilie, sošky). Svůj rozměrný nábytek může uživatel nastěhovat pouze se souhlasem ředitele/manažera kvality a spolubydlícího.
- Uživatel může používat vlastní televizi, rádio, CD přehrávač či PC pokud tím neruší spolubydlící. Vlastní knihy může mít na pokoji v přiměřeném množství, odpovídající možnosti jejich umístění.
- Věci zapůjčené uživatelům zůstávají majetkem Domova (nábytek, kompenzační pomůcky apod.).
- Uživatel se souhlasem ředitele/manažera kvality Domova a ostatních spolubydlících má možnost vlastnit domácí zvíře.
- Každý uživatel má možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy. Předplatné lze zajistit po dohodě na sociálním oddělení.
- Uživatel se souhlasem vedení Domova může mít na svém pokoji vlastní elektrospotřebiče, tj. vlastní ledničku, rychlovarnou konvici, PC apod. (*klíčový pracovník nebo vedoucí budovy po vzájemné dohodě s uživatelem zajistí od revizního technika revizi elektrospotřebiče*).



## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



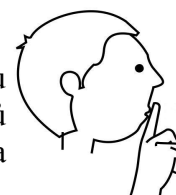
- V kuchyňkách je uživatelům k dispozici elektrický vaříč nebo sporák, rychlovarná konvice a mikrovlnná trouba.
- V průběhu pobytu může uživatel požádat o přestěhování na jiný pokoj či budovu (viz směrnice č. 2. 4) a to po vzájemné dohodě s vedením Domova.
- V Domově je možnost vyřídít uživateli přihlášení k trvalému pobytu, které zajišťuje sociální pracovnice Domova.

### Domov dále poskytuje a nabízí:

- prostory pro kuřáky v každé budově (kuřácké místnosti nebo kuřácké koutky),
- v budově P4 je v pracovní dny otevřena kantýna,
- možnost návštěvy pedikérky a kadeřnice,
- fakultativní služby.

### ***Doba nočního klidu***

Doba nočního klidu v Domově je od 22:00 do 6:00. V době nočního klidu nejsou uživatelé ze strany zaměstnanců rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí ošetrovatelské či lékařské péče. Noční obchůzky zaměstnanců na pokojích jsou prováděny (viz směrnice č. 2. 3) - Pravidla nočních obchůzek. Uživatelé nejsou buzeni, ranní vstávání je individuální dle jejich přání a potřeb.



### **Povinnosti uživatele**

- Uživatel je zodpovědný (ve spolupráci s klíčovým pracovníkem) za pořádek a stav svých osobních věcí. Povinností uživatele je mít své osobní věci označené.
- Uživatel je povinen šetrně zacházet se zapůjčeným majetkem Domova a v případě škody ji uhradit. Rovněž je povinen uhradit škodu způsobenou na majetku jiného uživatele.
- V případě silného znečištění či poškození pokoje nebo společných prostor /zdi, podlahy, nábytek atd. je uživatel povinen toto uvést do původního stavu (viz směrnice č. 4. 3).
- V Domově není povoleno přechovávat nebezpečné předměty, stělné zbraně, chemikálie a věci hygienicky závadné nebo věci v nadměrném množství.
- V Domově je zakázáno požívat alkoholické nápoje uživatelům, kteří byli z důvodu závislosti na alkoholu do Domova přijati. Toto režimové opatření a omezení se zohledňuje individuálně a nepředstavuje nepřiměřený zásah do lidské důstojnosti.
- Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit zákonnou péči o své zvíře.
- V případě trvalého odchodu z Domova je uživatel povinen majetek Domova vrátit do stavu, který odpovídá délce jeho užívání.
- V případě přestěhování uživatele či jeho trvalého odchodu z Domova je uživatel povinen



## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111  
IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha  
havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



- odevzdat klíče od pokoje, skříní a nočních stolků, které vlastnil vedoucímu budovy. Případnou ztrátu klíčů je povinen uhradit.
- V Domově je zákaz používání elektrospotřebičů, které nesplní nebo nevyhovují revizním normám. Uživatelé jsou u vlastních elektrospotřebičů povinni hradit revizní prohlídky.
  - Povinností uživatele je uhradit koncesionářské poplatky za používání vlastních televizorů a rádií.
  - Uživatel je povinen se v době nočního klidu chovat ohleduplně a s respektem ke svým spolubydlícím, v případě narušení či omezení ostatních je jeho povinností noční klid dodržovat.
  - **V Domově platí přísný zákaz kouření ve všech prostorách mimo prostory vyhrazených pro kouření. Povinností uživatelů je toto pravidlo dodržovat.**

### *Režimová opatření v Domově (konzumace alkoholu)*

Vzhledem k cílové skupině uživatelů Domov využívá možnosti podle §50 zákona č.108/2006sb., a přizpůsobuje zvláštní režim specifickým potřebám uživatelů. Režimová opatření zohledňuje individuálně, jsou sjednána ve smlouvě o poskytování sociální služby (osobní cíl) a popsána v individuálním plánu uživatele.



- V Domově je zakázáno požívání alkoholu uživateli, kteří byli přijati z důvodu závislosti na alkoholu. U těchto uživatelů jsou ve smlouvě sjednána základní režimová opatření a režimová omezení, která jsou důvodná, nepředstavují nepřiměřený zásah do lidské důstojnosti a neomezují práva uživatele.
- Těmto uživatelům je poskytována individuálně specifická služba, zejména sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, které poskytují zaměstnanci základní výchovné nepedagogické činnosti (dále jen ZVNČ). Nácvik a upevňování psychických, sociálních schopností a dovedností představují to zásadní a jedinečné, co poskytuje právě Domov uživatelům se závislostí.
- Veškerá režimová opatření a omezení jsou realizována v součinnosti vedoucího budovy, vedoucího SZP, odborného lékaře psychiatra, sociální pracovnice, ZVNČ a ředitele/manažera kvality.

### *Klíčový pracovník*

- Každému uživateli je od počátku zahájení sociální služby v Domově přidělen vedoucí budovy klíčový pracovník
- Klíčový pracovník je průvodcem poskytované sociální služby, hájí zájmy a práva svého uživatele a plánuje s ním průběh sociální služby. Tento průběh zaznamenává do dokumentace, jejíž součástí je individuální plánování.
- Individuální plánování je cesta, kterou uživatel společně s klíčovým pracovníkem směřuje





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



k naplnění potřeb a realizaci cílů (dojednané podpory) uživatele. Tento průběh je zaznamenáván a společně vyhodnocován. Realizace dojednané podpory (cílů) musí odpovídat dovednostem, možnostem a potřebám uživatele. Naplnění cílů uživatel s klíčovým pracovníkem hodnotí na společných schůzkách jednou za půl roku.

### *Návštěvy*

- Návštěvy uživatelé přijímají na svých pokojích popř. ve společných prostorách, kde je zajištěno jejich soukromí. V Domově jsou návštěvy v denních hodinách neomezené. Domov nezajišťuje a neposkytuje návštěvám ubytování ani stravu.
- Při mimořádných událostech jako je například vyhlášení karantény, mohou být návštěvy omezeny či zakázány. Tento zákaz vyhláší ředitel/manažer kvality Domova na základě vydaného rozhodnutí krajské hygienické stanice, popř. na doporučení smluvního - praktického lékaře Domova a je vyvěšen na dveřích budov. Uživatelé jsou o dané situaci informováni.

### *Povinnosti návštěv*

- Návštěvy musí respektovat soukromí spolubydlících uživatelů.
- Návštěvám se doporučuje hlásit svůj příchod a odchod v budově službu konajícímu zaměstnanci a to z důvodu pocitu bezpečí uživatelů (pohyb cizích osob), ochrany jejich majetku a majetku Domova. Návštěvy jsou povinny respektovat zákaz návštěv při mimořádných událostech jako je například karanténa v Domově.
- Návštěvy nesmí do budov donášet alkoholické nápoje či jiné nebezpečné látky.
- Ve večerních hodinách je návštěvám doporučeno používat společné prostory a jejich povinností je respektovat dobu nočního klidu.

### *Pohyb uživatelů v Domově a mimo Domov, uzamykání budovy*

- Uživatelé mají možnost se neomezeně pohybovat v Domově i mimo Domov podle svých potřeb. Veškerá rizika jsou zmapována a jejich prevence a opatření jsou dojednána v individuálním plánu uživatele.
- Každému uživateli je při nástupu do Domova doporučeno v jeho zájmu ohlásit odchod z Domova a přibližnou dobu návratu z důvodu lepší vzájemné spolupráce a taktéž z důvodu odebrání stravy uživatelem (hygienické předpisy, příprava a uchování stravy).
- Budovy jsou ráno odemýkány individuálně, dle přání a potřeb uživatelů, zpravidla v 6.00 a uzamykány ve 20.00 v zimních měsících (říjen až březen) a ve 22.00 v letních měsících (duben až září). V případě pozdějšího odchodu nebo příchodu uživatelů, odemkne vždy budovu sloužící zaměstnanec.
- Uživatelé ubytovaní na budově PIII, PV a PVI mají svůj vlastní klíč od budovy.
- V případě vydaného rozhodnutí o vyhlášení karantény Krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje (popř. smluvním lékařem Domova) je nutno dodržovat zákaz vycházení do odvolání. Zpráva o nařízení karantény bude vždy vyvěšena na vstupních dveřích budov a uživatelé budou o této skutečnosti včas informováni vedoucím zdravotního úseku popř. vedoucím budovy.



## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



### Povinnost uživatele

- Uživatelé, kteří vlastní klíč od budovy PIII, PV a PVI jsou povinni v době trvání nočního klidu tato oddělení zamykat.
- Uživatelé jsou povinni uhradit náklady spojené se ztrátou klíčů od budovy, které vlastní.
- Uživatelé mají povinnost v době vyhlášení karantény neopouštět svá oddělení do odvolání.



### *Přechodný pobyt mimo Domov*

- Uživatelé mohou přechodně pobývat mimo Domov. O plánovaném pobytu informují klíčového pracovníka, který toto sdělí vedoucímu budovy. Vedoucí budovy odhlásí stravu uživatele po celou dobu jeho přechodného pobytu a informuje o těchto skutečnostech oddělení všeobecných registrovaných zdravotních sester a sociální oddělení.
- Maximální délka přechodného pobytu je omezena celkově na 120 dní v roce. Porušení stanovené délky může být důvodem k vypovězení **Smlouvy o poskytnutí sociální služby**, z hlediska tzv. „nepotřebnosti“ poskytované péče v pobytových sociálních službách. Toto omezení se netýká přechodného pobytu uživatele ve zdravotnických zařízeních. Při nepřítomnosti uživatele v důsledku mimořádné události nebo hospitalizace je sloužící zaměstnanec povinen zabezpečit osobní věci uživatele a jeho cennosti proti případné ztrátě.

### *Úschova cenných věcí*

- Při nástupu nebo v průběhu pobytu v Domově může uživatel požádat prostřednictvím klíčového pracovníka sociální oddělení o uložení cenných věcí (zlato, šperky), finanční hotovosti a vkladních knížek.
- Tyto cennosti jsou uloženy na sociálním oddělení a evidovány v elektronické podobě v programu **Depozita**. O převzetí do úschovy je vystaven uživateli doklad.
- V Domově mají uživatelé možnost ponechat si své osobní doklady u sebe, popřípadě je mít uloženy na denní místnosti budovy (občanský průkaz) nebo na oddělení všeobecných registrovaných sester (karta pojištěnce).
- Jestliže uživatel v mimořádné situaci opustí pokoj na dobu delší než jeden kalendářní den, je klíčový pracovník uživatele, popřípadě službu konající pracovník povinen zabezpečit jeho cenné věci před ztrátou.
- Osobní věci uživatele, jejichž pořizovací cena je větší než 600 Kč eviduje sociální pracovník v programu Depozita a pravidelně je aktualizuje.
- Bez souhlasu uživatele nebo jeho zákonného zástupce (opatrovníka), nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi uživatele manipulovat, ani jim nebudou sociálním oddělením sdělovány informace o stavu účtu uživatele.

### Povinnost uživatele

Uživatel je zodpovědný za své osobní doklady, cenné věci, vkladní knížku a finanční hotovost, které si neuložil na sociálním oddělení u sociální pracovnice do úschovy.





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

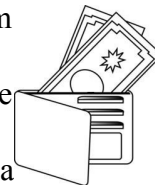
IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzkrasnalipa.cz, <http://www.dzkrasnalipa.cz>



### Úhrada za pobyt, stravu a peněžní depozita uživatele

- Úhrada za pobyt a stravu se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb. §16, odst. 2 a vnitřním předpisem Domova.
- Po odečtení úhrady se zůstatek důchodu (15%) vyplácí každého patnáctého dne v měsíci.
- Osobní hotovost se vyplácí individuálně, dle přání a potřeb uživatelů v pokladně a uživatelům, kteří jsou imobilní, vyplácí osobní hotovost účetní uživatel na jejich pokojích.
- Pokladna má úřední hodiny každý den od 08.30 – 10.30, kromě soboty, neděle a svátků.
- Za předem odhlášený pobyt a stravu, dostane uživatel za předpokladu, že má uhrazenou plnou platbu, vratku v plné výši. Pokud nemá plně uhrazen pobyt a stravu, vratka za pobyt mimo Domov se odvíjí od výše neuhrazené částky.
- Peněžní depozita obhospodařuje účetní uživatelů a sociální pracovník.



### Povinnosti uživatele

- Uživatel je povinen uhradit stravu, kterou odebral a zaplatit za pobyt, který mu byl na základě smlouvy poskytnut.
- Uživatel je povinen respektovat provozní dobu a úřední hodiny pokladny.

### Stravování

- Uživatelé mají možnost v Domově odebrat stravu dle výběru, a to ze dvou jídel.
- Strava odpovídá zásadám zdravé výživy a je přizpůsobena svým složením, množstvím, kalorickou hodnotou, úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Stravovací provoz zajišťuje následující diety: racionální, šetřící, výživnou, diabetickou, redukční, žlučnickovou a v případě potřeby bezlepkovou.
- Dietu uživatelů určuje lékař. Nedodržením dietního režimu uživatel porušuje svůj léčebný režim. Na možné komplikace je upozorněn SZP a s jeho souhlasem je toto oznámeno ošetřujícímu lékaři.
- Uživatel má právo dietní stravu odmítnout a odebrat stravu dle výběru (právo volby). Zaměstnanci Domova v rámci individuálního plánu a plánu péče (oblast péče o zdraví) uživatelům Domova doporučují dietní stravu dodržovat, nabízí dietu jako první volbu, informují uživatele o riziku poškození jeho zdraví, realizují cílené přednášky, zajišťují literaturu a časopisy a minimalizují tím možná rizika.
- Uživatel má právo si za své rozhodnutí nést přiměřené riziko a zažít si důsledky svého rozhodnutí.
- Stravu připravují uživatelům zaměstnanci kuchyně. Do budov je strava z kuchyně dopravována určeným zaměstnancem a v některých případech je rozvážena zaměstnancem THP. Jídla se podávají v jídelnách v jednotlivých budovách ve stanovené době. Zcela imobilním, nebo náhle indisponovaným uživatelům, z důvodu zdravotní či jiné překážky, odnáší službu konající zaměstnanec jídlo na pokoj.





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



### Časový harmonogram vydávání stravy

SNÍDANĚ	07:30	-	09:00
OBĚD	11:30	-	13:00
SVAČINA	14:30	-	15:30
VEČEŘE	18:00	-	19:00
VEČEŘE II.	20:00	-	21:00

- Pokud uživatel nemůže odebrat stravu v určenou hodinu, má možnost jí odebrat později. Tato možnost však nesmí odporovat hygienickým předpisům o přípravě a uchování stravy.
- Bez předchozí domluvy je strava po uplynutí doby výdeje zlikvidována dle hygienických předpisů. Zbytky jídel se shromažďují ve vymezeném prostoru v označených nádobách.
- Potraviny podléhající zkáze si uživatelé ukládají na místa k tomu určená (lednice, mrazáky).
- V budovách mají uživatelé k dispozici v rámci pitného režimu nápoje, které jsou pravidelně nabízeny i imobilním uživatelům.
- Podněty a připomínky ke kvalitě, množství a výběru stravy uživatelé uplatňují na stravovací komisi, ve které mají své zastoupení nebo prostřednictvím služícího zaměstnance v elektronické podobě (NET – Stravování – Připomínky a náměty ke stravování).
- Při ohlášeném odchodu z Domova (zpravidla min. 24 hodin předem) mají uživatelé možnost požádat o náhradu stravy ve formě potravinového balíčku, popř. dostanou zpět finanční částku formou vratky.
- Finanční hodnota podávané stravy se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb. §16, odst. 2 a vnitřním předpisem Domova 3.3

### Povinnosti uživatele

- Uživatelé nesmí ponechávat zbytky jídla a stravy, které by mohly zásadním způsobem ohrozit zdraví jejich a jiných osob na pokojích, chodbách a v jiných prostorech Domova.
- Povinností uživatele je v případě potřeby pozdějšího odebrání stravy, po domluvě se služícím zaměstnancem, stravu odebrat v době, ve které nedojde k překročení maximální povolené délky úschovy stanovené podle hygienických norem a předpisů.
- Vedoucí budovy po vzájemné komunikaci s KP odhlásí stravu uživateli, který ji neodebere z důvodu plánované nepřítomnosti v Domově. Nepřítomnost se ohlašuje min. 24 hod. předem.

### Zdravotní a ošetrovatelská péče

- Domov poskytuje uživatelům zdravotní a ošetrovatelskou péči, kterou zajišťuje a garantuje smluvní praktický lékař. Ordinační doba lékaře je každý týden v pátek od 13.00 – 14.30 hodin.
- Uživatelé mají právo zvolit si lékaře dle vlastního přání a potřeb.
- Lékař zajišťuje potřebnou kontrolu nad hygienickými a proti-epidemiologickými opatřeními, provádí vstupní prohlídky, preventivní a výstupní prohlídky,





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



- vyšetření a ošetření v době nemoci.
- Domov dále poskytuje pravidelné návštěvy odborného lékaře – psychiatra. Ordinační doba lékaře je každý týden v pondělí od 09.00 – 12.00 hodin.
  - Dále je uživatelům zajištěna zdravotní péče dalších odborných lékařů dle jejich potřeby.
  - V Domově poskytují zdravotnickou a ošetrovatelskou péči v souladu s právními předpisy, a standardy všeobecné registrované zdravotní sestry (**pondělí až pátek 6:00 – 21:00, sobota až neděle 7:00 – 21:00**), které dohlíží nad zdravotním stavem uživatelů, doporučují a motivují uživatele k dodržování léčebného režimu, zajišťují podávání léků a spolupracují s pracovníky v sociálních službách.
  - Při návštěvě lékaře nebo při podpoře a dopomoci k odbornému vyšetření či hospitalizaci mají uživatelé možnost být provázeni svým klíčovým pracovníkem (nebo jiným sloužícím zaměstnancem). Skutečnost, že byl uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, je oznámena opatrovníkovi, popřípadě osobám blízkým uživateli všeobecnou registrovanou sestrou.

### ***Povinnosti uživatelů***

- Povinností uživatele je pečovat o své zdraví a dodržovat všechny hygienické normy a proti-epidemiologické opatření.
- V případě výběru vlastního lékaře jsou povinni hradit si náklady s tímto spojené.

### ***Hygiena***

- Uživatelé pečují v rámci základních hygienických norem o osobní čistotu, čistotu šatstva a osobního a ložního prádla.
- Osobní hygienu provádí uživatel dle potřeby, zpravidla v době, která mu vyhovuje.
- V případě, podpory a dopomoci je tato potřeba uživateli zajištěna zaměstnancem Domova.
- Naplňování potřeb uživatele v oblasti hygieny vychází z míry jeho soběstačnosti, individuálního plánu, plánu péče a dojednané podpory. Na realizaci se podílí všichni zaměstnanci Domova.
- Přáním uživatele může být asistence osoby stejného pohlaví. Toto přání zaměstnanci respektují jako právo na ochranu lidské důstojnosti, právo na soukromí uživatele a právo svobodně se rozhodnout.
- Domov zajišťuje praní osobního a ložního prádla uživatelů v místní prádelně.
- Ložní prádlo se povléká individuálně dle potřeby.
- Uživatelé mají možnost v Domově využít nadstandardní služby. Zařízení zajišťuje pedikérské a kadeřnické služby, které si uživatel hradí sám.

### ***Povinnosti uživatele***

- Uživatel je povinen dodržovat základní hygienické zvyklosti a návyky, dodržovat kulturní normy společnosti a respektovat v rámci hygieny ostatní uživatele.
- V případě, kdy uživatel nedodrжуje běžné základní hygienické zvyklosti a návyky (např. skladuje odpadky, závadné a plesnivé potraviny, znepríjemňuje zápachem pobyt ostatním uživatelům apod.) je povinen v rámci společného soužití sám nebo spolu se zaměstnancem





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, http://www.dzrkrasnalipa.cz



provést za přítomnosti další osoby potřebná opatření vedoucí k odstranění (osobní a tělesná hygiena, úklid, dezinfekce, vyprání oblečení apod.) Toto opatření bude zaznamenáno do individuálního plánu uživatele.

### *Kulturní život, zájmová a dobrovolná pracovní činnost*

- Domov připravuje pro uživatele sportovní a kulturní vyžití. Nabízí osobní aktivity v dílnách, taneční zábavy, zájezdy, vycházky, rekreační pobyty, výstavy, koncerty, kina a výlety. Denní program se přizpůsobuje individuálním potřebám a přáním uživatelů s ohledem na jejich schopnosti a dovednosti.
- Zaměstnanci respektují právo uživatele na svobodu náboženského vyznání. Domov zajišťuje návštěvu faráře, který dochází pravidelně každou první středu v měsíci.
- **Uživatelé se věnují zájmové činnosti a volnočasovým aktivitám dle svých individuálních přání a potřeb. Jsou přiměřeně motivováni. Mají možnost v Domově pomáhat a pracovat. V rámci pravidelné pracovní činnosti (za finanční odměnu) je mezi poskytovatelem a uživatelem vždy sepsána smlouva. Uživatelé mohou pracovat v kuchyňkách, pečují o okolí a zeleň, asistují při dovážce jídla apod. Pracovní činnost je dobrovolná.**

### *Povinnosti uživatele*

- Objednanou fakultativní službu (kino, divadlo, doprava apod.) je uživatel povinen na základě závazné přihlášky uhradit (výjimkou je situace zhoršení zdravotního stavu uživatele, hospitalizace).
- Uživatel je povinen (pokud to umožňuje zdravotní stav) dodržovat dohodu o pracovní činnosti, na které se s poskytovatelem dohodl.

### *Poštovní zásilky a telefonní hovory, internet*

- Poštovní a peněžní zásilky uživatelů přebírá v Domově zaměstnanec sociálního oddělení. Doporučenou korespondenci a balíky zapíše do knihy pošty a zásilku vydá proti podpisu. Poštovní poukázky přijímá účetní obyvatel a vkládá je na depozitní účet obyvatel. Za uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům přebírá zásilky „do vlastních rukou“ opatrovník uživatele.
- Telefonní spojení pro uživatele je možné v budovách - prostřednictvím přenosného telefonu, z důvodu práva na soukromí uživatele při telefonickém kontaktu.
- Poplatek za hovor je účtován dle platných tarifů jako služba fakultativní. Uživatel si může na pokoj zajistit připojení telefonní stanice popř. internetu na vlastní náklady. Uživatelé v Domově běžně používají své mobilní telefony.

### *Povinnost uživatele*

- Uživatel je povinen uhradit poplatky za telefonní hovory, které uskutečnil a za soukromý internet, který využívá.

### *Stížnosti*





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111  
IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha  
havlickova@dzrkrasnalipa.cz, http://www.dzrkrasnalipa.cz



- Stížnosti uživatelů, opatrovníků, příbuzných či jiných osob na kvalitu a způsob poskytování sociální služby nebo na jednání zaměstnanců Domova jsou řešeny v souladu se směrnicí č. 7. 1 – „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v DZR Krásná Lípa“. Pravidla podávání a řešení stížností je obsaženo ve SQSS 7.
- V každé budově jsou anonymní schránky důvěry, kde mohou uživatelé stížnosti podávat písemně. Sociální pracovník každý pátek schránku vybírá. Uživatel si může stěžovat i ústně jakémukoliv zaměstnanci Domova. Každý uživatel má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Sociální oddělení eviduje stížnosti v knize - *Evidence stížností* a zaznamená je v počítačovém programu *Sledování péče*. Sociální pracovník eviduje, kdy byla stížnost podána, kým a jakým způsobem (písemně, ústně), co bylo obsahem stížnosti, kdo a jakým způsobem stížnost vyřizoval a doba, kdy byla stížnost vyřízena.
- Stížnosti mohou být také podány prostřednictvím výboru uživatelů DZR Krásná Lípa, jehož zástupci přednesou připomínky a stížnosti přímo řediteli/manažerovi kvality Domova. Ze schůzky je proveden zápis, včetně vyřízení, nápravy a vysvětlení.
- Pokud nebude uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo odvolat se ke zřizovateli DZR Krásná Lípa, kterým je Magistrát hlavního města Prahy.

### Adresa zřizovatele Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa:

Hlavní město Praha  
Mariánské náměstí 2  
110 01 PRAHA 1

[www.magistrat.praha-mesto.cz](http://www.magistrat.praha-mesto.cz), e-mail: [posta@cityofprague.cz](mailto:posta@cityofprague.cz)

### Zastoupení uživatelů

- V Domově pracuje **výbor uživatelů**, který je volen uživateli Domova. Člen výboru uživatelů může být odvolán pouze uživateli Domova nebo na vlastní žádost.
- Členové výboru jsou oprávněni jednat jménem všech uživatelů s vedením Domova ve věcech souvisejících se spokojeností uživatelů a s poskytovanými službami v Domově.
- *Výbor spolupracuje s vedením Domova při přípravě kulturní a zájmové činnosti, při projednávání připomínek nebo stížností uživatelů a podílí se na činnosti **stravovací komise**.*



### Povinnosti uživatelů

- Zástupci zvolení do výboru uživatelů jsou povinni účastnit se společných jednání s vedením Domova ve věcech souvisejících s poskytovanou službou.



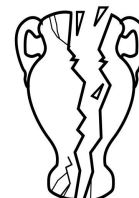
## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111  
IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha  
havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



### *Odpovědnost za škodu*

- Uživatel je klíčovým pracovníkem poučen o odpovědnosti za způsobenou škodu poskytovateli popř. jinému uživateli.
- Zjištěná škoda na majetku Domova či majetku ostatních uživatelů je vyhodnocena vedoucím budovy společně s vedoucím THP a předána k řešení řediteli/manažerovi kvality. Ten vyhodnotí rozsah a hodnotu poškození a přes škodní komisi rozhodne o dalším postupu.
- Nouzové, havarijní a mimořádné situace zaměstnanci řeší podle (viz směrnice č. 14. 1 – *Řešení nouzových a havarijních situací.*)

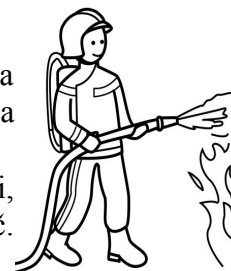


### *Povinnosti uživatelů*

- Uživatel je povinen uhradit škodu, kterou způsobil na majetku Domova, jinému uživateli, zaměstnanci nebo poskytovateli.
- Způsobí-li škodu více uživatelů, odpovídají za ni podle podílu účasti.

### *Protipožární a bezpečnostní opatření*

- V Domově je vytvořen systém protipožární a bezpečnostní ochrany osob a majetku včetně evakuace uživatelů. V budovách jsou nainstalovány a pravidelně kontrolovány protipožární signalizační čidla.
- Zaměstnanci Domova jsou poučeni a pravidelně v rámci BOZP proškoleni, jak nouzové, havarijní a mimořádné situace řešit (viz SQSS 14, směrnice č. 14. 1)

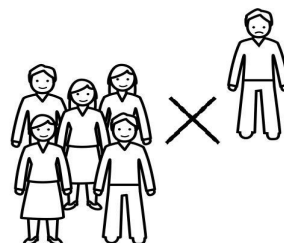


### *Povinnosti uživatelů*

- Uživatel Domova je povinen zachovávat protipožární a bezpečnostní předpisy (požární poplachové směrnice a zásady chování při požáru jsou vyvěšeny na chodbách). Při mimořádné situaci nebo evakuaci Domova je uživatel povinen řídit se pokyny zaměstnanců.

### *Opatření při porušení pravidel kolektivního soužití*

1. Klíčový pracovník podporuje uživatele, aby mohl dodržovat povinnosti vyplývající z Pravidel kolektivního soužití. V případě, že uživatel tyto povinnosti poruší, klíčový pracovník ho na toto upozorní a informuje o možných důsledcích. Společně hledají řešení.
2. Při opakovaném nebo závažném porušování pravidel kolektivního soužití klíčový pracovník informuje vedoucího budovy, který celou situaci prošetří s ohledem na individuální plán uživatele. Provede příslušné pohovory (s uživateli i se zaměstnanci) a ověří si skutečnosti. Pokud vedoucí zaměstnanec vyhodnotí jednání uživatele jako opakované nebo závažné porušení pravidel, upozorní uživatele (za přítomnosti klíčového pracovníka) na to, v čem konkrétně pravidla porušil a požaduje nápravu. O celé situaci provede písemný záznam do formuláře Protokol o porušování pravidel kolektivního soužití, který bude součástí dokumentace o průběhu





## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 124 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



- poskytované sociální služby.
3. Při opakovaném nebo závažném porušování pravidel kolektivního soužití, kdy není respektováno opatření provedené vedoucím zaměstnancem, informuje tento prostřednictvím formuláře Protokol o porušování pravidel kolektivního soužití, ředitele/manážera kvality. Ten vyhodnotí, zda bylo při řešení porušování pravidel postupováno v souladu se standardy kvality a z toho vyplývajícími směrnicemi. Ředitel/manáger kvality rozhodne o tom, zda ze strany uživatele došlo k opakovanému či závažnému porušování pravidel a vydá o tom písemný záznam. Za přítomnosti klíčového pracovníka uživatel obdrží prostřednictvím ředitele/manážera kvality písemné upozornění na porušování pravidel, včetně uvedení následků dalšího takového porušení vyplývající ze smlouvy o poskytnutí sociální služby (výstraha, výpověď). Informaci obdrží rovněž opatrovník v případě, že uživatel je zbaven či omezen způsobilosti k právním úkonům.
  4. Při nerespektování učiněných opatření a při opakovaném porušování pravidel ředitel/manáger kvality rozhodne o vydání písemné výstrahy před možností ukončení smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem. Tento dokument je uživateli předán za přítomnosti klíčového pracovníka.
  5. Při nerespektování výstrahy vydané ředitelem/manážerem kvality organizace je uživateli v souladu se Smlouvou o poskytnutí sociální služby (odst. 9) ukončen smluvní vztah výpovědí ze strany poskytovatele.

### Závěrečná ustanovení

- Pravidla kolektivního soužití jsou přístupná všem uživatelům Domova. Jsou umístěna na nástěnkách ve všech budovách Domova a na internetových stránkách DZR Krásná Lípa. Klíčový pracovníci pravidelně seznamují s těmito pravidly každého uživatele.

### ***Povinnosti uživatele***

- Uživatel je povinen dodržovat Pravidla kolektivního soužití.

Příloha č. 1, 2, 3, 4 - *Protokoly o porušení kolektivního soužití.*(1 a, 1 b, 2, 3).

V Krásné Lípě dne: 7. 11. 2014

Mgr. Miluše Havlíčková

ředitel/manáger kvality

Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa