



DOMOV PRO SENIORY
ZAHRADNÍ
MĚSTO

Domov pro seniory Zahradní Město
Sněženková 2973/8, 106 00 Praha 10 – Zahradní Město

DŘ 2025
Strana 1 z 14
Verze číslo: 1

DOMÁCÍ ŘÁD

Domova pro seniory

Zahradní Město

služba

DOMOV PRO SENIORY

Obsah

Úvod.....	2
Poslání a cíle poskytované sociální služby DS.....	3
Práva klientů	6
Povinnosti klientů.....	6
Povinnosti a práva poskytovatele sociální služby DS	6
Ubytování, služby prádelny, úklid	7
Stravování	8
Zdravotní a ošetrovatelská péče.....	9
Fakultativní služby	10
Výplata důchodů a doručování pošty	10
Ochrana majetku klienta	11
Ochrana majetku Domova pro seniory Zahradní Město	11
Návštěvy klienta.....	11
Pobyt klienta mimo Domov pro seniory Zahradní Město	11
Stížnosti, podněty a připomínky.....	12
Dodržování bezpečnostních předpisů.....	12
Sociálně terapeutické činnosti	13
Aktivizační činnosti	13
Účinnost.....	14

Použité zkratky

MČ – městská část

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Úvod

Domácí řád informuje klienty a veřejnost o poskytované sociální službě v domově pro seniory. Charakterizuje vnitřní pravidla, práva a povinnosti všech zainteresovaných osob a slouží k zachování dobrých mezilidských vztahů mezi zaměstnanci, klienty a návštěvníky.

Domácí řád je soubor pravidel závazný pro klienty, zaměstnance a také pro všechny osoby participující na poskytované sociální službě DS.

Poslání a cíle poskytované sociální služby

Posláním pobytové služby je podpora seniorů, kteří se z důvodu věku či zdravotního stavu ocitli v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc druhé osoby.

Svou činností podporujeme klienty v soběstačnosti, důstojném způsobu života a v dosavadních společenských kontaktech.

Obecným cílem pobytové služby je:

- zvýšit a zachovat soběstačnost při běžných činnostech,
- podporovat seniory v běžném způsobu života,
- zvyšovat kvalitu individuálně poskytovaných služeb,
- vytvořit bezpečné a příjemné prostředí pro klienty,
- rozvíjet a zkvalitnit spolupráci s rodinami klientů,
- podporovat seniory ve využití veřejné služby dostupné v okolí (doprovod klienta, možnost zajištění dopravy),
- podporovat společenské začlenění seniorů mimo zařízení (návštěva divadla, výstav, výlety, vycházky do okolí a návštěva společenských akcí pořádaných jinými domovy pro seniory),
- podporovat spolupráci s odbornými školami, vést odborné praxe studentů a spolupracovat s dobrovolníky.

Sociální služba je poskytována na základě individuálně určených potřeb klientů. Níže uvedené činnosti jsou poskytovány v míře odpovídající aktuálním potřebám klientů.

Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat zásady Etického kodexu pracovníků Domova pro seniory Zahradní Město.

Domov pro seniory Zahradní Město (dále jen Domov) poskytuje a zajišťuje službu klientům na základě uzavřené smlouvy, a to v rozsahu těchto činností:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- fakultativní služby,
- základní sociální poradenství.

Poskytnutí ubytování se rozumí:

- ubytování,
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

Poskytnutí stravy se rozumí:

- zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel.

Pomocí při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu se rozumí:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

Pomocí při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu se rozumí:

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,

- pomoc při podávání jídla a pití,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

Zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím se rozumí:

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Sociálně terapeutickými činnostmi se rozumí:

- sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Aktivizačními činnostmi se rozumí:

- volnočasové a zájmové aktivity,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí se rozumí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Základním sociálním poradenstvím se rozumí:

- poskytovatel zajišťuje klientovi potřebné informace přispívající k řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Fakultativními službami se rozumí:

- další činnosti poskytované klientovi za úhradu z jeho vlastních prostředků.

Práva klientů

- právo na soukromí,
- právo na osobní svobodu, svobodnou volbu a rozhodnutí, právo na volný pohyb,
- právo na důstojné jednání,
- právo na osobní vlastnictví,
- právo na kontakt s rodinou a blízkými,
- právo na ochranu před zneužitím,
- právo na ochranu osobních údajů a nahlížení do osobní dokumentace,
- právo na bezpečné služby,
- právo na dostupnost vnitřních služeb (např. podávání stravy, zajišťování nákupů) a vnějších služeb (např. kulturní akce, služby: pedikúra, kadeřnice),
- právo podat stížnost na způsob poskytování sociální služby,
- právo na informace.

Povinnosti klientů

- dodržovat Domácí řád,
- užívat prostory vyhrazené klientovi k ubytování a účelu, k němuž jsou určeny,
- uhradit v plné výši platbu za poskytovanou pobytovou službu vždy do konce kalendářního měsíce, za který úhrada náleží,
- platit poskytovateli včas a řádně úhradu za fakultativní služby nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce,
- dodržovat zákaz kouření a manipulace s přímým ohněm v objektu,
- dodržovat zákaz manipulace a zásahů do elektroinstalace a vybavení Domova,
- dodržovat noční klid od 22,00 do 6,00 hodin a v průběhu dne (např. hlukem) úmyslně nezasahovat do práv ostatních klientů.

Povinnosti a práva poskytovatele sociální služby

- uzavřít s klientem smlouvu nejpozději v den nástupu do Domova,
- poskytovat sociální službu v rozsahu smlouvy a v odpovídající kvalitě,
- vyžadovat dodržování Domácího řádu,
- vypovědět klientovi smlouvu.

Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu v případě, že klient:

- hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, za které se považuje zejména poskytnutí nepravdivých informací o příjmu klienta včetně neoznámení zvýšení příjmu,
- je v prodlení s placením úhrad za dobu delší než 60 dnů, a to i po dvojím upozornění,
- bez závažného důvodu po dobu delší než 150 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku nevyužívá pobytovou službu,
- jedná s pracovníky poskytovatele nebo klienty záměrně tak, že dojde ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí nebo závažným způsobem porušuje pravidla občanského soužití, případně úmyslně poškozuje majetek poskytovatele,
- přestane splňovat zákonem stanovené podmínky pro poskytnutí sociální služby,

Ubytování, služby prádelny, úklid

Domov disponuje dvoulůžkovými a jednolůžkovými pokoji s balkonem, umyvadlem, WC a sprchovým koutem. Pokoje jsou vybaveny účelným nábytkem, lůžkovinami a lednicí. Po dohodě lze pokoj vybavit vlastním nábytkem klienta. Osobní věci a doplňky jsou vítány. Zásahy do stěn a zařízení pokoje (zatloukání, vrtání apod.) jsou nepřípustné - uvedené zajistí po dohodě technický úsek.

Pokoje v budově F jsou klimatizované.

Dveře pokojů, vestavěné skříně a noční stolky v pokojích jsou vybaveny zámky. Klienti mají k dispozici vlastní klíč od pokoje, skříně a nočního stolku. Klient má právo převzetí klíčů odmítnout.

V případě ztráty je klient povinen personál Domova neprodleně o ztrátě klíčů informovat. Pokud klient klíče ztratí, nese finanční náklady za pořízení nových klíčů či výměnu zámku.

V případě ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, lze pokoj uzamykat po dohodě se spolubydlícím.

Doporučujeme neponechávat klíče v uzamčeném zámku.

Všechny pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, které slouží k přivolání ošetrovatelského personálu.

V denních místnostech je klientům k dispozici společná lednice.

V ceně ubytování je zahrnuta cena energií (teplo, elektřina, studená a teplá voda, úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla).

Klienti jsou povinni udržovat v pokoji a ve všech prostorách Domova čistotu a pořádek.

Úklid pokojů a ostatních prostor je prováděn v souladu s provozním řádem. Úklid pokojů probíhá v přítomnosti klienta. V případě jeho nepřítomnosti jen po předchozí domluvě či v odůvodněných neodkladných záležitostech. Úklid osobních věcí si zajišťuje klient sám či za asistence personálu.

Kouření je klientům povoleno na zahradě Domova a na vyhrazeném místě před vchodem do Domova.

Z provozních a hygienických důvodů není možné v pokojích chovat domácí zvířata.

V pokojích nelze volně skladovat hygienicky závadné věci (např. výrazně znečištěné oblečení a ložní prádlo, použité inkontinenční pomůcky, prošlé potraviny) či věci nadměrně hromadit.

V případě, kdy jsou v pokoji skladovány hygienicky závadné potraviny (např. plesnivé apod.), jsou tyto po dohodě s klientem odstraněny.

Mezi volně přístupné prostory patří: chodby, denní místnosti, jídelna, terasa, zahrada a sociální zařízení. Za přítomnosti oprávněného zaměstnance mohou klienti využívat ošetrovny a ordinaci lékaře.

Všichni klienti mají rovné právo na užívání výše uvedených prostor a jsou povinni se k jejich vybavení chovat ohleduplně.

Noční klid je od 22,00 do 6,00 hodin. V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni pouze s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné zdravotní a ošetrovatelské péče.

Za hrubé porušení Domácího řádu je považováno rušení nočního klidu, nevhodné a nebezpečné chování klienta zaviněné nadměrným požíváním alkoholu či jiných omamných látek.

Stravování

Celodenní stravování je klientům zajištěno formou snídaně, přesnídávky, oběda, svačiny, večeře, u diabetiků druhé večeře.

Strava je podávána podle jídelního lístku dostupného na každém úseku a u vstupu do jídelny. Jídelní lístek je sestavován v souladu se zásadami správné výživy s ohledem na věk a zdravotní stav klientů. Obsahuje diety: č. 2 – šetřící, č. 3 – racionální č. 9 – diabetická, č. 9/2 – diabetická šetřící. Dieta č. 9, 2 a 9/2 je podávána na základě ordinace lékaře. Výjimky ze skladby jídelního lístku jsou poskytovány v souladu s provozními podmínkami kuchyně, finanční normou na potraviny a doporučením lékaře.

Strava se dále připravuje v mleté a kašovitě formě. V případě výskytu zažívacích potíží (nevolnost, zvracení, průjem) je klientovi na přechodné období poskytována dietní strava v rozsahu jídel dle uzavřené smlouvy. Tekutiny mají klienti k dispozici po celý den.

K úrovni stravování se klienti mohou vyjadřovat pravidelně 1x měsíčně. Setkání se účastní vedoucí provozního úseku, kuchaři, zástupci personálu a klienti. Cílem setkání je zkvalitnění jídelníčku, předávání požadavků a přání klientů. Další možností vyjádření se ke kvalitě stravování je záznam požadavků do sešitu na každé stanici.

Jídla se podávají v následujícím časovém harmonogramu:

- snídaně: 7,00 – 8,00 hodin
- oběd: 11,00 – 12,00 hodin
- večeře: 16,30 – 17,00 hodin

Přesnídávka se podává společně se snídaní. Odpolední svačina v 15,00 hodin. Druhá večeře se dává diabetikům dle ordinace lékaře. Studené večeře jsou podávány ve středu, sobotu a neděli v 17,00 hodin.

Strava se klientům podává v jídelnách (denních místnostech) jednotlivých stanic nebo na pokojích - dle přání klientů či na základě doporučení lékaře.

Zdravotní a ošetrovatelská péče

Všem klientům je poskytována zdravotní a ošetrovatelská péče odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Ošetrovatelská péče je poskytována nepřetržitě 24 hodin. Je v zájmu klienta dodržovat pokyny lékaře a ošetřujícího personálu. Klient má právo péči odmítnout.

Domov respektuje klientovo právo volby praktického lékaře.

Do Domova pravidelně docházejí praktický lékař a odborní specialisté. Informace o ordinačních hodinách lékařů sdělí zdravotnický personál stanice.

Ošetření odborným lékařem, včetně fyzioterapie a ošetrovatelské rehabilitace, je poskytováno klientům pouze na základě indikace lékaře.

Fakultativní služby

Jedná se o služby za poplatek, které jsou poskytovány nad rámec základních činností. Nabídka a cena fakultativních služeb může být poskytovatelem v průběhu služby měněna.

Služba - popis služby	Úhrada
Doprava klienta ve všední dny od 7,00 do 15,30 hodin pouze po Praze.	10 Kč/km
Kopírování a tisk dokumentace černobíle A4	4,- Kč/stranu
Kopírování a tisk dokumentace barevně 4A	10,- Kč/stranu

a) DOPRAVA

Domov zajišťuje dopravu autem pouze na území hl. města Prahy, a to ve všední dny v čase 7,00 – 15,30 hodin. O službu musí klient požádat alespoň 3 dny před požadovaným datem poskytnutí služby. Klient oznámí sociálnímu pracovníkovi přesný čas a cíl. Sociální pracovníci vedou evidenci zájemců o tuto službu. V případě více žádostí ve stejné době dostane přednost klient, který o službu zažádal dříve.

b) TISK A POŘIZOVÁNÍ KOPIÍ DOKUMENTACE

Domov zajišťuje na vyžádání pro klienty kopírování a tisk z dokumentace klienta vedené Domovem.

Klienti mají možnost využívat služeb kadeřnice a pedikérky docházejícími do Domova. Tyto služby jsou poskytovány za úhradu.

Hygienické potřeby a pomůcky, doplatky za léky, doplatky za inkontinenční pomůcky a další zdravotnické potřeby jsou hrazeny klientem.

Výplata důchodů a doručování pošty

Důchody zasílané Českou správou sociálního zabezpečení jsou vypláceny vždy 15. den v měsíci. Případně-li den splatnosti na sobotu nebo neděli, důchod se vyplácí následující pracovní den. Je-li důchod vyplácen klientovi formou poštovní poukázky, je po domluvě s pracovníkem České pošty předán klientovi za přítomnosti sociálního pracovníka a pokladní domova.

Doporučené listovní zásilky jsou klientům doručovány v pracovní dny pracovníkem České pošty.

Ochrana majetku klienta

Domov převezme do úschovy cennosti, peněžní hotovost nebo finanční depozita klienta pouze v nezbytně nutných a ojedinělých případech (osamělost klienta), který o jejich úschovu požádá při nástupu nebo během pobytu v Domově, a je-li to z provozních důvodů možné.

Klient může Domov požádat o úschovu osobních dokladů (tzn. občanského průkazu a průkazu zdravotního pojištění). Doklady jsou na žádost klienta uloženy v trezoru na sesterň oddělení, kde je klient ubytován. Doklady jsou na vyžádání klientovi kdykoliv k dispozici. Klient je ale podporován k tomu, aby si doklady uchoval u sebe.

Ochrana majetku Domova pro seniory Zahradní Město

Klienti zacházejí s majetkem Domova podle jeho určení a úmyslně jej neničí a nepoškozuji. Je zákaz vynášení nábytku a jiného zařízení mimo areál. Všechny závady vyskytující se na pokoji či neúmyslné poškození majetku klient nahlásí personálu.

Návštěvy klienta

Z bezpečnostních důvodů jsou návštěvy evidovány pracovníci recepce. Z provozních důvodů doporučujeme uskutečnit návštěvy od 8,00 do 20,00 hodin. Je potřebné brát ohled na ostatní klienty a neomezovat jejich soukromí.

Vstup do provozních místností je klientům a návštěvníkům zakázán. Při mimořádných událostech hygienicko-epidemiologického charakteru může ředitelka návštěvy omezit, popřípadě na přechodnou dobu zakázat.

Pobyt klienta mimo Domov pro seniory Zahradní Město

Domov zajišťuje celodenní provoz recepce.

Pokud se klient vrací do Domova po 20,00 hodině, jsou dveře uzavřeny. Pro vstup do Domova použije zvonek a vyčká příchodu personálu recepce.

V zájmu bezpečí klienta doporučujeme oznámit odchod mimo areál Domova i předpokládaný příchod zpět službu konajícímu personálu.

V individuálních případech, kdy klientovi při samostatném opuštění areálu Domova hrozí závažná újma, používá klient po dohodě hodinky s GPS lokátorem. GPS lokátor funguje, až po opuštění areálu Domova

a je určen výhradně k ochraně zdraví a života klienta. Používání hodinek s GPS lokátorem je písemně zaznamenáno v dokumentaci klienta.

Stížnosti, podněty a připomínky

Klienti a další osoby mají právo vyjádřit své stížnosti, podněty a připomínky související s kvalitou poskytované služby. Stížnost je možné sdělit jakémukoli pracovníkovi organizace. Stížnost může být podána písemnou či ústní formou. Lze ji též podat prostřednictvím schránky „Stížnosti, podněty, připomínky“ umístěných na každé stanici a u výtahu před vstupem na stanici 3A, poštou, telefonicky nebo elektronicky.

Podání stížnosti žádným způsobem neohrožuje klienta a neovlivňuje poskytování služby klientovi. Stížnost je možné podat také anonymně. Při anonymním podání bude odpověď na stížnost zveřejněna na nástěnkách jednotlivých oddělení Domova.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou evidovány v sekretariátu ředitelky. Vyřizují je vedoucí zaměstnanci jednotlivých úseků. Pokud klient není s nápravou spokojen, obrátí se na ředitelku. V případě přetrvávající nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo s nápravou může podat stížnost u zřizovatele, kterým je Hlavní město Praha, nebo se obrátit na následující instituce:

- MPSV – odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení,
- Český helsinský výbor,
- Kancelář veřejného ochránce práv.

Dodržování bezpečnostních předpisů

Všichni klienti jsou povinni dbát protipožárních a bezpečnostních předpisů vyvěšených na chodbách a řídit se pokyny zaměstnanců. Zjistí-li klient požár, je povinen oznámit to neprodleně službu konajícímu personálu. Z důvodů požární i obecné bezpečnosti je zakázáno umísťovat na chodby, schodiště a do společných prostor předměty znemožňující evakuaci a záchranné práce. Manipulace s ohněm v zařízení je porušení protipožárních předpisů.

Klienti používající vlastní elektrické spotřebiče (televizi, rádio, lampy, fény, holicí strojky, prodlužovací šňůry, apod.) jsou povinni předložit potvrzení o revizní kontrole. Nemají-li takové potvrzení, musí nechat spotřebič prověřit revizním technikem a do doby provedení revize nesmí být spotřebič v domově používán. Revizi si zajistí klient sám nebo ji zprostředkuje domov. Poplatek za službu hradí klient. Periodická revize

se provádí 1 x za 12 nebo 24 měsíců (interval revize určuje ČSN 33 1600 ed. 2 dle typu spotřebiče).

Z důvodů bezpečnosti je zakázáno používat varné konvice, mikrovlnné trouby, elektrické deky, žehličky, vařiče a přímotopy.

Sociálně terapeutické činnosti

Domov poskytuje sociálně terapeutické činnosti, např.

- taneční terapie,
- muzikoterapie,
- trénink paměti,
- keramická dílna,
- canisterapie,
- procházky v zahradě areálu Domova,
- společenské akce mimo Domov,
- výlety.

Aktivizační činnosti

Smyslem aktivizačních činností je podporovat soběstačnost klientů, udržovat jejich psychickou a fyzickou kondici, zapojením do společenského života zabránit sociální izolaci a nabídnout jim možnost smysluplného trávení volného času. Vychází z individuálních potřeb a přání klientů v návaznosti na jejich možnosti a schopnosti. Probíhají formou individuální činnosti nebo skupinové aktivity.

Individuální aktivity

V rámci individuální práce nabízíme předčítání z knih, časopisů a novin, hraní společenských her, poslech hudby, činnosti zaměřené na procvičování paměti (řešení křížovek a kvízů, slovní hry), zpívání s kytarou, doprovod na zájmové aktivity a jiné.

Společenské a zájmové aktivity

Klienti se mohou dle svého zájmu účastnit připravovaných aktivizačních programů, které probíhají na jednotlivých stanicích každý všední den. Pro každý program je vyhrazen konkrétní den a hodina konání. V průběhu měsíce se také konají různé společenské akce. Přehled všech aktuálně nabízených aktivit je k dispozici na informační tabuli v prostorách recepce a na nástěnkách jednotlivých stanic.

Aktivizační programy, např.:

- rekondiční cvičení,
- zpívání lidových písní,
- ruční práce a vyrábění,
- zpívání s hudebním doprovodem,
- hrátky s pamětí,
- procvičování paměti a didaktické hry,
- pohybově-rytmické cvičení vsedě a jiné.

Společenské akce, např.:

- hudební vystoupení,
- maškarní ples,
- adventní otevírání Betléma,
- Mikulášská zábava,
- rozsvícení vánočního stromu,
- pravidelné koncerty věnované ÚMČ Praha 10,
- vystoupení dětí z mateřských a základních škol,
- oslava narozenin klientů,
- sportovní hry a soutěže,
- pěvecká a taneční vystoupení,
- přednášky, besedy a jiné.

Domov podporuje církevní aktivity, např. formou návštěv zástupců církevních institucí.

Účinnost

Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2025 a současně se ruší Domácí řád ze dne 1. 3. 2023.

V Praze dne 22. 1. 2025

Mgr. Simona Zahradková
ředitelka