

DOMÁCÍ ŘÁD

pro uživatele

domova se zvláštním

režimem

Materiál je závazný pro: všechny zaměstnance, uživatele a návštěvy střediska Helios
Platnost: od 15. 2. 2024
Aktualizace: 28. 5. 2013, 20. 5. 2014, 1. 9. 2014, 7. 9. 2015, 2. 11. 2017,
16. 3. 2018, 19. 11. 2018, 23. 11. 2021, 24. 11. 2023, 15. 1.
2024
Kontrola: probíhá v případě změn provozních a legislativních
Písemně vyhotovila: Mgr. Bc. Gabriela Kunčická, vedoucí útvaru sociální a přímé
péče
Zpracovali: pracovníci ÚSP, ÚZP střediska Helios
Schválil: MUDr. Milan Dlábek, ředitel DsH

Domov seniorů Havířov
příspěvková organizace
Jaroslava Seiferta 1530/14
736 01 HAVÍŘOV - Město
IČ: 75139243



Obsah

1. Úvod	3
2. Přihlašovací a odhlašovací povinnost.....	3
3. Užívání pokojů a společných prostor, odpovědnost za škodu	3
3.1 Přidělování jednolůžkových pokojů.....	6
3.2 Řešení změn pokojů	6
4. Úschova cenných věcí a peněžních prostředků uživatelů	7
5. Stravování.....	7
6. Ošetrovatelská a zdravotní péče	8
7. Hygiena a úklid.....	9
8. Dodržování klidu, pořádku a pravidel společného soužití	10
9. Úhrada nákladů za ubytování, stravu a další služby.....	11
10. Návštěvy	11
11. Stížnosti, podněty a připomínky.....	12
12. Společenský život v zařízení	133
13. Zájmová a dobrovolná pracovní činnost	144
14. Poštovní zásilky.....	14
15. Výbor obyvatel.....	14
16. Dodržování protipožárních opatření a bezpečnostních předpisů	155
17. Opatření proti porušování pořádku	15
18. Závěrečná ustanovení	15

1. Úvod

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku v zařízení, upravuje vzájemné vnitřní vztahy mezi uživateli služby a zaměstnanci zařízení při zachování lidských a občanských práv a svobod a upravuje otázky související s pobytem v tomto zařízení. Domácí řád definuje vnitřní pravidla, práva a povinnosti zainteresovaných osob tak, aby byla konkrétní a srozumitelná všem účastníkům. Není omezujícím předpisem, je však nutné respektovat určitá pravidla vnitřního chodu střediska, aby nedocházelo k porušování důstojnosti a bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců a osob, které středisko navštíví.

2. Přihlašovací a odhlašovací povinnost

Při nástupu do střediska je uživatel informován o možnosti přihlásit se k trvalému pobytu u ohlašovny Magistrátu města Havířova. V případě, že uživatel projeví zájem, může sociální pracovník po uplynutí adaptační doby zajistit přihlášení uživatele k trvalému pobytu v DsH. Způsob ukončení pobytu v zařízení a výpovědní lhůty jsou obsahem smlouvy o poskytování sociálních služeb v domově se zvláštním režimem (dále jen smlouva).

Odchází-li uživatel ze zařízení, je toto povinen ohlásit službu konajícímu personálu patra. Odchází-li uživatel ze zařízení na dobu delší než 24 hodin, je toto povinen ohlásit službu konajícímu personálu, který uživateli odhlásí stravu; doprovod uživatele ověří, že uživatel má s sebou léky a osobní doklady (občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny) nebo si tyto vyzvedne u službu konající všeobecné sestry. Uživatelé také mohou uvést adresu svého pobytu, příp. telefonický kontakt.

3. Užívání pokojů a společných prostor, odpovědnost za škodu

Škody nebo závady vzniklé v pokoji nebo ve společných prostorech je uživatel povinen ohlásit vedoucímu bytového úseku, příp. službu konajícímu personálu patra. Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku zařízení, jiné organizaci nebo na majetku a zdraví spoluobytel, zaměstnanců zařízení, případně jiných osob. Za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil, je povinen uhradit částku v plné výši nákladů ze svých finančních prostředků. Způsobí-li škodu úmyslně nebo z nedbalosti více uživatelů, odpovídají za ni podle míry své účasti.

Uživatelé jsou povinni v termínu určeném pro malování pokojů, provádění nátěrů v pokojích, oprav, úprav či údržbářských prací nebo při plnění opatření hygienika apod. umožnit provedení této práce. Po dobu provádění takových prací, které znemožňují setrvání uživatele v jeho pokoji, je v kompetenci ředitele DsH přemístění uživatele do jiného pokoje či místnosti (zajišťující soukromí) v rámci střediska, a to pouze na nezbytně nutnou dobu. Uživatel/opatrovník uživatele je o nutnosti dočasného přestěhování informován sociálním pracovníkem – vedoucím pobytového úseku.

Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a užívání řádně a způsobem, který nebude omezovat ostatní uživatele střediska; v prostorách nesmí uživatel bez souhlasu ředitele DsH provádět žádné zásadní změny ve smyslu stavebních a údržbářských prací. Pokud uživatel, nebo jeho rodina či známý, provede změny sám a poškodí zařízení pokoje či dalších prostor, je povinen uhradit DsH náklady spojené s odstraněním škod eventuálně s uvedením daného prostoru do původního stavu.

Uživatel má možnost si zvolit, zda chce nebo nechce mít označený pokoj jménem nebo jiným symbolem/obrázkem. Pokoj nemusí mít označený vůbec.

Při manipulaci s okenními žaluziemi se doporučuje požádat o pomoc personál zařízení.

Uživatel si může pokoj na vlastní náklady vybavit těmito věcmi:

- a) televizor, radiopřijímač, přehrávač CD/DVD, gramofon, PC
- b) lednička menších rozměrů
- c) varná konvice, kávovar
- d) mikrovlnná trouba
- e) osvětlovací tělesa
- f) obrázky, dekorální předměty, květiny
- g) po udělení souhlasu ředitelem DsH drobný nábytek.

Pokud uživatel hodlá užívat ve svém pokoji elektrospotřebiče, informuje o této skutečnosti sociálního pracovníka. Souhlas s používáním těchto elektrospotřebičů je udělen ředitelem DsH po předložení účtenky o zakoupení nového elektrospotřebiče, anebo u starších elektrospotřebičů dává souhlas až po revizi jejich stavu provedené kvalifikovaným odborníkem. Revizi hradí uživatel ze svých finančních prostředků. Užívání elektrospotřebiče nesmí ohrožovat bezpečnost uživatele. Revize není nutná u spotřebičů, které jsou stále v 2leté

záruce. Uživatelům není v žádném případě dovoleno zasahovat do elektroinstalace; práce zajišťuje pouze kvalifikovaný odborník.

Všechny pokoje jsou vybaveny společnou televizní anténou, kterou mohou uživatelé používat pro televizní přijímač. Napojení televizního přijímače do sítě musí být provedeno koaxiálním kabelem. Rodinní příslušníci uživatele jsou sami povinni zajistit přihlášení rozhlasového nebo televizního přijímače a taktéž hradit poplatky za jejich užívání (povinnost vyplývající ze zákona o rozhlasových a televizních poplatcích).

Všichni uživatelé jsou povinni nejméně 2x ročně umožnit řediteli DsH, nebo jím pověřenému zaměstnanci, vstup do pokoje za účelem zjištění jeho stavu. Výjimku tvoří pohotovostní zásah při havarijní situaci k odstranění závady. V době nepřítomnosti uživatele smí ředitel DsH nebo jím pověřený zaměstnanec v těchto závažných případech použít náhradní klíč, který je uzamčen ve skříňce v denní místnosti zaměstnanců a za přítomnosti svědků pokoj otevřít. Pokud se uživatel rozhodne po dobu své nepřítomnosti svěřit klíč od pokoje jiné osobě, činí tak na vlastní zodpovědnost.

Společné prostory DsH jsou určeny ke společnému užívání a nemohou být přidělovány k výhradnímu užívání jednotlivci. Povinností všech uživatelů je udržovat společné prostory v čistotě a dobrém stavu.

Kouření ve společných prostorách a pokojích střediska je zakázáno. Kouření je dovoleno jen ve vyhrazených prostorách, tzv. „kuřárnách“, které se nacházejí na 3. NP a 4. NP traktů „B“.

Uživatelé i návštěvy musí dodržovat všechny bezpečnostní předpisy a předpisy o protipožární ochraně. Uživatelé musí dbát náležitě opatrnosti při užívání vybavení pokoje, zejména:

- do umývadla, sprchového koutu, vany a záchodu není dovoleno vylévat žiraviny, hořlavé látky, látky silně zapáchající apod.,
- smetí, zeleninové odpadky, papírové ručníky, vlhčené ubrousky, inkontinenční pomůcky (pleny, vložky, kalhotky) a podobný materiál není dovoleno odhazovat do kanalizačních odpadů, záchodových mís a výlevků, k tomuto účelu slouží odpadkové koše v pokojích uživatelů,
- případnou poruchu vodovodního systému je nutno neprodleně hlásit službu konajícímu personálu.

Někteří uživatelé mají ve svých pokojích v koupelnách zavěšené na stěně v boxu papírové ručníky; tyto jsou určeny pouze pro potřeby personálu.

V zařízení není dovoleno přechovávat zvířata, nebezpečné předměty (jako např. střelné zbraně, výbušné předměty), chemikálie, věci hygienicky závadné, věci vzbuzující odpor, zapáchající věci a věci, jejichž manipulací by mohlo dojít k úrazu či poškození majetku zařízení.

Společné prostory jsou osvětlovány tak, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti uživatelů a zaměstnanců zařízení. Uživatelům není dovoleno toto bezpečnostní osvětlení zhasínat. V případě přerušení dodávky elektrického proudu je ve středisku instalováno nouzové osvětlení.

Výtahy:

- ve výtahu není dovoleno přetěžování výtahu,
- děti (do 10-ti let věku) návštěv nesmí používat výtah bez dozoru dospělých.

3.1 Přidělování jednolůžkových pokojů

Uživatel bydlící ve dvoulůžkovém pokoji nebo jednolůžkovém pokoji bez lodžie může písemně požádat o změnu pokoje. Žádost lze podat u sociálního pracovníka, který ji s uživatelem sepíše, zaeviduje ji v dokumentaci uživatele. Jakmile se vhodný pokoj uvolní a umožní to provozní podmínky, žádosti uživatele bude vyhověno. Konečné rozhodnutí v přidělování pokojů je na řediteli DsH. Stěhování proběhne ve spolupráci s rodinou uživatele.

3.2 Řešení změn pokojů

Po úmrtí nebo odchodu uživatele, úmrtí nebo odchodu jednoho z manželského páru uživatelů je povinností pozůstalých, rodinných příslušníků nebo stávajícího uživatele odevzdat pokoj do 14 dnů od ukončení smlouvy, a to ve stavu, v jakém ho převzal (vyklizený, bez osobních věcí, vlastního nábytku, obrazů apod.). Uživatel, rodinní příslušníci či pozůstalí uživatele musí vrátit počet příslušných klíčů, který převzali. Pokud tomu tak není (ztráta klíče), musí zajistit výměnu vložky zámku na vlastní náklady.

Ředitel DsH je oprávněn rozhodnout o nastěhování ke stávajícímu uživateli nového uživatele, a to ihned po odevzdání pokoje, tzn. po 14 dnech od ukončení

smlouvy. V případě úmrtí jednoho z uživatelů manželského páru je ředitel DsH oprávněn rozhodnout o nastěhování ke stávajícímu uživateli nového uživatele, a to po uplynutí 1 kalendářního měsíce od úmrtí jednoho z uživatelů manželského páru.

4. Úschova cenných věcí a peněžních prostředků uživatelů

Uživatel může požádat sociálního pracovníka o převzetí cenných věcí (zlato, šperky), vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy v zařízení. Cenné věci převzaté do úschovy sociální pracovník řádně označí a pořídí fotografii cenné věci a tyto jsou uschovány v trezoru v kanceláři sociálních pracovníků. Při převzetí cenných věcí do úschovy provede sociální pracovník o tomto úkonu záznam v informačním systému používaného domovem; stejný postup je aplikován při vydání věci uživateli.

O veškerém pohybu peněžní hotovosti, vkladních knížek a cenných věcí vede sociální pracovník evidenci v informačním systému používaného domovem a na požádání vydá uživateli o tomto pohybu potvrzení.

Zařízení neručí za věci, cennosti a peněžní hotovost, kterou si uživatel ponechá u sebe a nezabezpečí ji!!!

Každý uživatel má odpovědnost k zajištění svého majetku. Cenné věci a finance, které uživatel nepředá k úschově do trezoru sociálnímu pracovníkovi, si může uschovat ve svém pokoji a je za ně plně odpovědný.

5. Stravování

Stravování je řešeno v Pravidlech pro objednávání, expedici a výdej stravy uživatelů střediska Helios, která jsou přílohou smlouvy a s nimiž byl uživatel seznámen ještě před svým nástupem do DsH.

Při stravování se u uživatelů předpokládá řádné oblečení a jejich upravenost.

Uživatelům není dovoleno odnášet nádobí, příbory a ostatní inventář z jídelen pater do pokojů či jinam. Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená (lednice v pokojích či lednice v kuchyňkách jednotlivých pater). Jídlo ukládané do společných lednic musí být řádně označeno jménem uživatele.

Poskytovatel (tj. DsH) je oprávněn odstranit z lednice či pokoje uživatele zbytky jídel či potraviny zkažené (po uplynutí jejich doby spotřeby), plesnivé či zapáchající, a to z důvodů hygienických. Není dovoleno v pokojích sušit pečivo.

6. Ošetrovatelská a zdravotní péče

Zdravotní péči uživatelům zajišťují všeobecné sestry ve spolupráci s praktickým lékařem. Lékařská péče je poskytována v předem stanovených ordinačních hodinách. Mimo tyto ordinační hodiny je v případě potřeby zdravotní péče zajišťována pohotovostní lékařskou službou. Ordinační doba je závazná pro všechny uživatele.

Před nástupem do domova jsou uživatelé informováni o tom, že mohou zůstat registrováni u svého dosavadního praktického lékaře, anebo mají možnost zaregistrovat se u smluvního praktického lékaře DsH. Pokud se nastupující uživatel rozhodne, že zůstane u svého praktického lékaře, bude si zajišťovat potřebná vyšetření, předepsání léků a pomůcek sám ve spolupráci se svou rodinou. Pokud se uživatel rozhodne, že bude využívat služeb zařízení, je povinen si přinést nejpozději v den nástupu výpis ze zdravotní dokumentace, dále léky a kompenzační pomůcky. Uživatelům je doporučeno podrobit se doporučenému očkování, preventivním prohlídkám, vyšetření a ošetření v době nemoci nebo úrazu. Nástupy nových uživatelů jsou prováděny dle vzájemné dohody, vždy však v pracovní den.

Dále se doporučuje dodržovat léčebný režim, doporučení lékařů a zdravotního personálu a užívat předepsané léky. Léky předepsané lékařem jsou uschovány na ošetřovně a připravovány do dávkovačů všeobecnými sestrami dle pokynů lékaře. Pokud chce uživatel užívat léky, které mu nebyly předepsané ošetřujícím lékařem, doporučujeme konzultaci s všeobecnou sestrou, aby se předešlo případným zdravotním komplikacím.

Pokud si uživatel nebo jeho příbuzní vyjednají z vlastní iniciativy lékařské vyšetření mimo zařízení, zajistí si sami dopravu i doprovod na toto vyšetření.

Dojde-li k úrazu, onemocnění, anebo je uživatel převezen do zdravotnického zařízení pro nemoc nebo úraz, podává personál útvaru zdravotní péče o tomto

zprávu hlavní kontaktní osobě, kterou uživatel určí (je uvedena v informačním systému používaného domovem).

Prevence šíření infekčních nemocí:

Jelikož v zařízení žijí osoby se sníženou imunitou, je třeba dbát na prevenci šíření infekčních onemocnění.

V případech hromadného výskytu infekčního onemocnění jsou uživatelé povinni dodržovat pokyny ředitele a službu konajícího personálu. Týká se to zejména zákazu návštěv nebo vycházení uživatelů ze zařízení a zdržování se ve společných prostorách zařízení. V souvislosti s výskytem infekčního onemocnění jsou uživatelé povinni dodržovat zpřísněný hygienický režim dle konkrétních pokynů služby konajícího personálu. Uživatel, u něhož je podezření na infekční onemocnění, může být přeložen na infekční oddělení nemocnice nebo dle rozhodnutí lékaře může být léčen v rámci DsH za splnění podmínek izolace a zpřísněného hygienického režimu.

7. Hygiena a úklid

V rámci svých možností pečují uživatelé o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek v pokojích, ve skříních, na nočních stolicích. Uživatelé dodržují zásady osobní hygieny – ranní a večerní hygienu, sprchují se v koupelnách pokojů či koupelnách na patrech. Koupání se provádí dle potřeby uživatele, minimálně však 1x týdně.

Nastupující uživatelé jsou povinni předat všechny osobní věci k jejich označení a následnému vyprání v prádelně střediska, která zajišťuje praní prádla centrálně. Taktéž při pořízení nových osobních věcí je nutno tyto předat k dodatečnému označení, aby se předešlo jejich výměně, ztrátě.

Pořádek udržují ve všech dalších místnostech, ve kterých se zdržují, včetně areálu zařízení (zahrada, chodníky apod.).

V celém zařízení je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, úklid se provádí dle individuální dohody s uživateli. Zaměstnanci úklidové firmy před vstupem do pokoje zaklepou či zazvoní a poté, se souhlasem uživatele, provedou úklid. Jestliže uživatel neprojeví o úklid zájem, jeho přání respektují.

Úklidem pokojů uživatele se rozumí:

- 1x denně vytření podlahy na vlhko,
- 1x denně umytí koupelny,
- 1x denně utírání ložných ploch nábytku na vlhko,
- 1x denně vynášení odpadků,
- 1x za půl roku umývání oken, balkonových dveří a lodžie, praní záclon,
- 1x za čtvrt roku úklid lodžie na vlhko.

8. Dodržování klidu, pořádku a pravidel společného soužití

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 06.00 hodin. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou noční návštěvy službu konajícího personálu za účelem poskytování ošetrovatelské péče či kontroly zdravotního stavu uživatele.

V době nočního klidu není dovoleno hrát na hudební nástroje, hlasitě se bavit a vykonávat hlučnou činnost. Při poslechu rozhlasového a televizního přijímače nesmí být zvýšenou hlasitostí rušen klid ostatních spolubydlících, v této noční době však uživatelé mohou i v relaxačních koutech poslouchat rozhlas, hudbu nebo sledovat televizi vždy tak, aby nebyl rušen noční klid. Uživatelům s poruchou sluchu je doporučeno nejen v době nočního klidu používat naslouchací zařízení – sluchátka, apod.

Na požádání obdrží každý uživatel 1 ks klíče od vstupních dveří pokoje. Klíče jsou určeny výhradně pro potřebu uživatelů a není dovoleno pořizovat kopie klíčů pro rodinné příslušníky a cizí osoby. Ztrátu klíče je zapotřebí ihned hlásit vedoucímu pobytového úseku příp. službu konajícímu personálu.

Na zábradlích balkónů není dovoleno vyvěšovat prádlo apod. Při pěstování květin na balkónech musí být truhlíky nebo květináče zajištěny tak, aby při zalévání nedocházelo k přetékání vody a riziku jejich pádu.

Z balkónů není dovoleno vyklepávat, vytřepávat a vyhazovat nečistoty, shazovat předměty nebo zbytky jídel, apod. Z hygienických důvodů je zakázáno krmit ptactvo na balkónech, vyhazovat z oken nebo balkónů jakékoliv předměty, krmení nebo zbytky jídel pro ptactvo či jinou zvěř.

Zároveň se nedovoluje provádět práce znečišťující prostory chodeb a schodišť.

Nákup zboží denní spotřeby doporučujeme uživatelům si zajistit prostřednictvím rodinných příslušníků a známých. V nezbytně nutných případech zajistí nákup pracovník přímé obslužné péče, a to za podmínek stanovených poskytovatelem.

Uživatel dodržuje pravidla slušného chování vůči ostatním uživatelům, zaměstnancům a návštěvám.

9. Úhrada nákladů za ubytování, stravu a další služby

Uživatel platí za poskytované pobytové sociální služby poskytovateli měsíční úhradu za podmínek stanovených ve smlouvě. Úhradu za ubytování a stravu lze provést:

- z hromadného výplatního seznamu ČSSZ,
- převodem z bankovního účtu uživatele na účet poskytovatele,
- přímou platbou v pokladně zařízení.

Každý z uživatelů si může založit u sociálních pracovníků zařízení depozitní účet (viz. smlouva), na tento účet mohou být zůstatky důchodů převedeny nebo si uživatelé mohou vkládat finanční částky, které si sami určí. Z tohoto depozitního účtu může vybírat peněžní hotovost pouze sám uživatel, jeho opatrovník určený soudem či jeho zmocněnec na základě plné moci. Dále na základě souhlasu uživatele z tohoto účtu sociální pracovník vybírá finanční částky určené např. na úhradu léků, fakultativních služeb, kosmetických a toaletních potřeb, jednorázových pomůcek, drobných nákupů.

Ostatní informace jsou uvedeny v Pravidlech pro úhrady a výpočet vratek v DsH, která jsou přílohou smlouvy a s nimiž byl uživatel seznámen ještě před svým nástupem do DsH.

10. Návštěvy

Uživatelům se doporučuje přijímat návštěvy zpravidla od 09.00 hodin (tedy až po snídani, návštěva však může uživatele navštívit s jeho souhlasem i dříve) do doby uzamčení celého areálu zařízení (tzn. včetně branek oplocení). Celý areál zařízení (tzn. včetně branek oplocení) se uzamyká z důvodu zajištění jeho bezpečnosti i bezpečnosti uživatelů v zimním období ve 21.00 hodin, v letním období ve 22.00 hodin. Vchod přes vrátnici je uzamčen od 22.00 do 05.00 hodin.

Návštěvy se mohou zdržet i po uzamčení celého areálu zařízení, svůj pobyt jsou však povinny nahlásit službu konajícímu personálu, a to z bezpečnostních důvodů. Návštěvníci se musí chovat taktně a ohleduplně vůči ostatním uživatelům i zaměstnancům, nesmí rušit klid a pořádek v zařízení a nenarušovat léčebný a dietní režim uživatelů a dodržovat tento řád. V případě dvoulůžkových pokojů nesmí návštěva narušovat intimitu a klid druhého spolubydlícího uživatele.

Návštěvy nesmí odnášet vybavení, které je majetkem zařízení, znečišťovat prostory, přespávat v zařízení a taktéž nesmí vstupovat do pokojů ostatních uživatelů bez jejich souhlasu.

Oslavy narozenin a jiných výročí uživatelů je možné uskutečnit přímo v jednolůžkových pokojích uživatelů nebo ve společných prostorách střediska (společenské místnosti na patře, Hobby kuchyňka, jídelna v přízemí) po předchozím projednání se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník dohodne s uživatelem a jeho rodinou přesné podmínky (den, doba konání oslavy, zapůjčení nádobí, úklid apod.) a v případě rezervace jídelny či Hobby kuchyňky informuje zaměstnance vrátnice.

Návštěvníci se zapisují do knihy návštěv, která je na vrátnici.

Při mimořádných událostech (např. v odůvodněných případech zákaz návštěv orgány hygienické služby, vážné technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy omezeny nebo i zakázány.

Pro odkládání obuvi a svršků nejsou v zařízení vyhrazeny prostory a zařízení neručí za ztrátu odložených věcí. Zařízení nenese odpovědnost za případné úrazy a následky úrazů návštěvníků, ke kterým by mohlo dojít.

Návštěvy mohou parkovat vozidla na vyhrazené ploše v areálu střediska. Organizace nepřebírá odpovědnost za případné poškození, vykradení nebo ztrátu vozidla.

11. Stížnosti, podněty a připomínky

Jsou řešeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele DsH, která jsou přílohou smlouvy a s nimiž byl uživatel seznámen ještě před svým nástupem do DsH. Tento vnitřní předpis je uživateli kdykoliv k dispozici ve veřejných prostorách poskytovatele, a to na každém patře.

12. Společenský život v zařízení

Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit společenského a kulturního života organizovaného zaměstnanci střediska a ostatních akcí pořádaných jinými organizacemi. Uživatelé jsou seznámeni s denním a měsíčním aktivizačním programem, jež je uživatelům k dispozici ve veřejných prostorách poskytovatele, a to na každém patře, ve výtazích, dále na webových stránkách domova www.dshavirov.cz a v časopise Kukátko, který vychází 1x měsíčně. Do časopisu Kukátko mohou uživatelé, rodinní příslušníci a zaměstnanci přispívat svými vlastními články, postřehy či náměty, pokud se s tímto požadavkem obrátí na aktivizačního pracovníka či sociálního pracovníka.

Uživatelé mají možnost soukromě odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí z vlastních prostředků. Odběr může zajistit po dohodě s uživatelem sociální pracovník.

Zájmovou činnost koordinují pracovníci v sociálních službách, tzv. aktivizační pracovníci. Dále mohou uživatelé využívat podle svých zájmů Hobby kuchyňku, Retro kuchyňku, Tvořivé dílny, knihovnu s internetem, tělocvičnu, relaxační místnost Palouček, Modrý salon a další společenská zákoutí, kde si mohou posedět, odpočinout, zahrát různé společenské hry, které jsou jim k dispozici.

Pro naplňování duchovních potřeb je uživatelům k dispozici kaple, kde se dle měsíčního rozpisu konají bohoslužby. Termíny bohoslužeb jsou vyvěšeny na nástěnce ve vestibulu střediska, dále ve výtazích a na jednotlivých patrech. V případě zájmu může sociální pracovník zajistit individuální návštěvu duchovního přímo na pokoji uživatele.

Domov již několik let úspěšně spolupracuje s dobrovolnickou organizací ADRA. Dobrovolník dochází do střediska za svým seniorem, jež mu byl přidělen na základě vzájemných požadavků a očekávání. Uživatel, který má zájem o přidělení dobrovolníka, informuje personál střediska. Kontaktní osoba střediska osloví s tímto požadavkem koordinátora dobrovolnické organizace.

Ředitel DsH provádí individuální návštěvu u každého uživatele v jeho pokoji, a to u příležitosti osobní gratulace uživateli k narozeninám s předáním přání.

13. Zájmová a dobrovolná pracovní činnost

Uživatel se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušují klid nebo neohrožují zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob, a pokud konkrétní zájmovou činnost podmínky v zařízení dovolují.

Uživatelé mohou každý dle svých možností provádět denní úklid svého pokoje (větrání přikrývek a polštářů, stlaní postelí a utírání prachu) a také pomáhat při jiných činnostech ve prospěch zařízení či spolubydlících. Rovněž také mohou pomáhat při pomocných pracích v zařízení, např. výsadba květin, péče o ně, hrabání listí, výzdoba domova, zalévání květin apod.

14. Poštovní zásilky

Na základě uzavřené dohody mezi DsH a Českou poštou jsou obvyčejné poštovní zásilky určené uživatelům předávány asistence ředitele zařízení. Tato je následně předá sociálnímu pracovníkovi, který poštu roznese jednotlivým uživatelům. Ostatní poštovní zásilky si uživatelé přejímají sami nebo tyto přebírá opatrovník uživatele.

U uživatelů se na požádání zajišťuje odesílání poštovních zásilek prostřednictvím vrátnice, která tyto předá poštovnímu doručovateli.

Všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s poštovními zásilkami uživatelů, jsou striktně vázáni listovním tajemstvím.

15. Výbor obyvatel

Uživatelé se mohou podílet na kvalitě života a programu dne v zařízení prostřednictvím Výboru obyvatel. Vždy první pracovní den v měsíci seznamuje aktivizační pracovník uživatele o plánovaných společenských, kulturních a zájmových činnostech na daný měsíc; zajímá se o aktivity, které uživatelé preferují, o co projeví zájem. Každý den v rámci ranních zpráv aktivizační pracovník informuje uživatele o plánovaném programu dne. Uživatelé pravidelně přispívají finanční částkou do Výboru obyvatel, a to ze svých depozit. Evidenci o finančním stavu Výboru obyvatel vede aktivizační pracovník. Z těchto peněz se potom přispívá na pořádání akcí pro uživatele (např. hudební vystoupení na akcích, pamlsky pro vystupující děti, občerstvení

na akcích). Prostřednictvím aktivizačního pracovníka tlumočí vedení zařízení oblasti zájmu uživatelů a otázky dotýkající se života uživatelů v zařízení.

16. Dodržování protipožárních opatření a bezpečnostních předpisů

Uživatelé musí dodržovat bezpečnostní předpisy, předpisy o požární ochraně a hygienické předpisy týkající se provozu zařízení. Během mimořádných událostí jsou uživatelé povinni se řídit pokyny příslušných zaměstnanců zařízení.

V budově je zakázáno zacházet s otevřeným ohněm, používat elektrické vařiče v pokojích nebo topná elektrická tělesa. Zákaz se týká rovněž zapalování svíček v pokojích uživatelů a ve společných prostorách střediska.

Každý návštěvník zařízení je povinen v průběhu svého pobytu v celém areálu zařízení (nejen uvnitř budovy, ale i její celý oplocený areál) dodržovat Domácí řád, který je vyvěšen na patře ve čtecím zařízení.

Uživatel je seznámen s tím, že kamerový systém je instalován pouze ve společných prostorách zařízení (chodby, relaxační kouty, venkovní prostory - zahrada, vstupy do objektu).

17. Opatření proti porušování pořádku

Domácí řád je platný pro všechny uživatele, zaměstnance a návštěvníky zařízení. Jde-li o chování nebo jednání, které má charakter přestupku nebo trestného činu, učiní postižená osoba nebo vedoucí pracovník či ředitel zařízení oznámení přestupkové komisi Magistrátu města Havířova nebo Policii ČR.

18. Závěrečná ustanovení

Sociální pracovníci střediska předají Domácí řád všem stávajícím uživatelům, u nově nastupujících uživatelů je domácí řád přílohou ke smlouvě a nastupující uživatel byl s tímto Domácím řádem seznámen ještě před svým nástupem.

Vedoucí pracovníci seznámí prokazatelně s tímto Domácím řádem všechny zaměstnance při jejich nástupu do pracovního poměru v době zapracovávání a pak při každé jeho aktualizaci.

