

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Domova se zvláštním režimem Nezdenice

Zpracovala:	Mgr. Alexandra Illášová	
Účinnost:	Od: 01. 10. 2025 Tato Vnitřní pravidla nahrazují Vnitřní pravidla ze dne 01. 01. 2024	
Schválila:	Mgr. Alexandra Illášová	

Obsah

A. Úvodní ustanovení	3
B. Specifická opatření služby domov se zvláštním režimem	3
C. Zahájení poskytování služby	3
D. Ubytování	3
E. Místnost individuálních potřeb	6
F. Odpovědnost za škodu	6
G. Stravování	6
H. Zdravotní péče a přímá obslužná péče	7
I. Hygiena	8
J. Úklid	8
K. Využití volného času, zájmová a aktivizační činnost	9
L. Kamerový systém služby	9
M. Návštěvy	9
N. Fakultativní a doplňkové činnosti, jiné služby	10
O. Úschova cenných věcí	10
P. Poštovní a peněžní zásilky, výplata zůstatku finančních prostředků	10
Q. Narušování pořádku a nerespektování pravidel	11
R. Pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů	12
S. Pochvaly, podněty a drobné připomínky	12
T. Přijímání darů	13
U. Mimořádné, nouzové a havarijní události	13
V. Závěrečná ustanovení	13

A. Úvodní ustanovení

Vnitřní pravidla jsou vydána v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách a Standardy kvality zařízení.

Vnitřní pravidla Domova se zvláštním režimem Nezdenice (dále jen „Domov“ nebo „DZR“) upravují podmínky poskytování sociální služby (dále jen „služby“) a základní normy soužití klientů v DZR Nezdenice.

Vnitřní pravidla jsou závazným dokumentem, kterým se řídí klienti, zaměstnanci a v přiměřeném rozsahu i osoby, které se v Domově oprávněně zdržují.

B. Specifická opatření služby domov se zvláštním režimem

1. S ohledem na cílovou skupinu služby DZR a její specifické potřeby, jsou vstupy do této služby jištěny kontrolovaným přístupem prostřednictvím zadání číselného kódu.
2. Technické zázemí služby (naoř. sklady) a prostor pro personál (např. pracovny) jsou nepřístupnými místnostmi, pokud se v něm nenachází personál. V ostatních prostorech DZR se klienti pohybují bez omezení.
3. Pokud klient není orientován místem a časem, opouští uzavřenou část služby DZR v doprovodu pracovníka, rodinného příslušníka nebo jiné osoby zajišťující doprovod.
4. Z důvodu umístění výtahu mimo uzavřenou část služby DZR, probíhá přesun (např. do zahrady) mezi jednotlivými podlažími zpravidla za stálé asistence pracovníků nebo jiné osoby zajišťující klientům doprovod.
5. U klienta, který by měl zájem Domov opouštět samostatně, musí být vyhodnoceno přiměřené riziko s přihlédnutím k aktuálním orientačním a taktéž pohybovým schopnostem klienta.

C. Zahájení poskytování služby

1. Věci, které si klient přinese do DS Nezdenice, zůstávají jeho majetkem, za který si zodpovídá sám. Každý klient má na svém pokoji uzamykatelný stůl/skříň, kam si může své osobní věci zamknout.
2. Osobní oděvy klienta jsou po zahájení služby diskrétně označeny zažehlovacím štítkem se jménem a osobním číslem klienta z důvodu praní prádla ve společné prádelně. **Je nutné vždy označit také věci pořízené během pobytu v zařízení.**
3. Klient má možnost požádat sociální pracovníci o zprostředkování přihlášení k trvalému pobytu na adrese Domova.
4. Věci, které klient dostane přidělené k užívání, zůstávají majetkem Domova. Klient má povinnost s nimi šetrně zacházet a při ukončení pobytu v Domově je vrátit ve stavu, který odpovídá užívání.

D. Ubytování

1. Ubytování je poskytováno v jedno a dvou lůžkových pokojích. Nový klient je přijímán na aktuálně dostupný pokoj. Při ubytování ve dvoulůžkovém pokoji jsou zvlášť ubytováni muži a zvlášť ženy, pokud nejde o manžele, rodiče a děti, druha a družku nebo sourozence.

2. Každý klient má právo požádat o přidělení jednolůžkového pokoje. Evidenci žádostí a sestavení aktualizované evidence mají v kompetenci sociální pracovníci. Hodnotícím kritériem pro přidělení jednolůžkového pokoje je datum podání žádosti o jednolůžkový pokoj, přednost mají klienti, kteří mají na plnou úhradu.

Domov si rovněž vyhrazuje právo do procesu přidělování jednolůžkových pokojů vstoupit v případě potřeby realizace stavebních úprav, změny dispozic pokojů a v případě nouzových, havarijních nebo mimořádných situacích.

3. Stěhování klienta na jiný pokoj se provádí jen výjimečně. Důvodem ke stěhování mohou být provozní důvody: uvolnění pokoje pro manželský pár, havarijní nebo nouzová situace nebo oprava. Mimořádnou situací je přestěhování klienta z důvodu přetrvávajících konfliktů se spolubydlícím, napadení jiným klientem, nebo pro nevhodné chování k ostatním klientům či zaměstnancům. Stěhování se podle možností také provádí na přání klientů.

4. Každý klient má právo se rozhodnout, zda si při zahájení služby do zařízení převezme od sociální pracovnice klíč od svého pokoje. Má také právo se rozhodnout, jestli bude klíče využívat. Pokoj si při svém odchodu vždy klient uzamyká, pokud pokoj opouští jako poslední. Pokud je klient ubytován na dvoulůžkovém pokoji, měl by mít svůj klíč vždy s sebou. Výjimkou je pouze hospitalizace, kdy klíč předává pracovníkům přímé péče Domova k uložení do úschovny. Případnou ztrátu klíče je povinen klient hlásit neprodleně personálu. Domov zajistí výrobu náhradního klíče, nebo výměnu zámku. Náhrada škody ve výši 500,- Kč je dána klientovi k úhradě. Klientům a rodinným příslušníkům není dovoleno pořizovat duplikáty klíčů nebo vyměňovat zámky.

5. Domov plně respektuje soukromí klienta. Pokud pobývá klient mimo Domov, je všem pracovníkům vstup do jednolůžkového nebo prázdného pokoje zakázán. Výjimkou jsou havarijní situace (únik vody, plynu, nefunkční elektřina, riziko infekce, aj.), kdy je nutný okamžitý vstup do místnosti. O této skutečnosti se vždy vyhotovuje písemný zápis, který je uložen u vedoucí Domova.

6. Nad rámec standardního vybavení si může klient pokoj dovybavit vlastními předměty (obrazy, sošky, lůžkoviny, lampičku, popř. menší množství nábytku – křeslo, stolík apod.). Množství nábytku a vlastních předmětů nesmí omezovat personál při poskytování péče a nesmí omezovat spolubydlící.

7. Osazení pokoje velkými věcmi nebo velkým nábytkem je nutné schválit u vedoucí přímé péče nebo vedoucí Domova.

8. Nábytek na pokojích lze v rámci pokoje přemístit, nesmí však bránit běžnému provozu na pokoji (poskytování péče a omezovat spolubydlícího na dvoulůžkovém pokoji). Není povoleno stěhovat nábytek a vybavení z jiných místností Domova do pokoje klienta!

9. Domov si vyhrazuje právo v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, upravit vnitřní rozložení vybavení pokoje tak, aby byla zajištěna přístupnost personálu k lůžku pro zajištění ošetřovatelské a zdravotní péče.

10. V Domově jsou všechna lůžka opatřena postranicemi již od výrobce, brání pádu z lůžka. Rozhodnutí o použití postranic je zcela na svobodné volbě klienta.

11. V případě, že je zdravotní stav klienta takový, že sám nemůže za sebe rozhodovat, použijí se postranice v případě nezbytnosti dle individuálního zhodnocení odborným týmem Domova. Toto posouzení musí zohledňovat neúčinnost opatření přijatých před použitím postranic, úroveň soběstačnosti a nezávislosti klienta. O každém použití postranic je vedena

řádná evidence s výjimkou imobilních klientů, které zdvižené postranice v pohybu neomezuji a nepředstavují tak omezovací prostředek.

12. V Domově můžete mít vlastní elektrospotřebiče (malou ledničku, varnou konvici, mikrovlnnou troubu, počítač, televizi, rádio atd. vč. prodlužovacích kabelů) po předložení revizní zprávy nebo kopie záručního listu (dokladu o koupi). Před pořízením spotřebiče vždy zvažte nutnost zajištění pravidelné údržby (např. úklid lednice) vlastními silami nebo s pomocí rodiny. Informujte personál o pořízení nového elektrospotřebiče nebo o vyřazení stávajícího elektrospotřebiče.

13. Soukromé elektrospotřebiče (vč. prodlužovacích kabelů), které v Domově používáte, pak musí 1x ročně projít revizní kontrolou. Platbu za revizi si hradí klienti na vlastní náklady. Revizi si můžete zajistit sami nebo využijete nabídky pracovníků pověřených Domovem, kteří tuto revizi provedou dle smluvní ceny.

14. Každý klient si hradí koncesionářský poplatek z provozu televizního a rozhlasového přijímače ze svých vlastních úspor či příjmů, dle zákona č. 348/2005 Sb. Za tuto úhradu Domov neručí.

15. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením. Pokud klient potřebuje přivolat personál, zmáčkne tlačítko zvonku a vyčká příchodu personálu.

16. Povinností všech klientů je dodržovat požární předpisy. Ve všech vnitřních prostorách Domova je přísně zakázáno kouřit a manipulovat s otevřeným ohněm (zapalovat svíčky, cigarety apod).

17. Na pokojích není povoleno přechovávat živá zvířata, zbraně (bodné, sečné, střelné), nebezpečné předměty, chemikálie, omamné, hygienicky závadné látky.

18. V zájmu ochrany zdraví a čistoty prostředí není dovoleno v areálu Domova krmit zbytky jídla ptáky, kočky ani jiné zvířectvo. Stejně tak je zakázáno hromadit v Domově větší množství potravin podléhající zkáze či odpady.

19. Alkohol je v Domově tolerován pouze pokud se jedná o příležitostnou konzumaci v míře společensky únosné, aby nikdo nebyl ohrožen úrazem, zdravotními komplikacemi a nevhodným chováním v podnapilosti.

V případě překročení přijatelné hranice (silně podnapilý stav, agresivní chování, nadávky vůči jiným osobám) je personál oprávněn adekvátně zakročit. V případě silně podnapilého, agresivního a nevládnutelného stavu, bude k řešení situace přivolána Policie ČR se všemi důsledky z tohoto řešení vyplývajících (např. odvoz na protialkoholní záchytnou stanici v Kroměříži).

20. Noční klid v Domově je od 22:00 hod. do 6:00 hod. V době nočního klidu může klient sledovat televizi nebo poslouchat rozhlas, a to takovým způsobem, aby nerušil ostatní klienty. V případě ubytování na dvoulůžkovém pokoji doporučujeme pořízení sluchátek.

21. Teplotu v prostorách pokoje si může klient regulovat dle vlastního uvážení. Ve dvoulůžkovém pokoji dle domluvy se spolubydlícím.

22. Pokud klient opouští Domov s předpokládaným návratem v době nočního klidu, doporučujeme o této skutečnosti informovat pracovníky přímé péče – budova Domova je v době od 20:00 do 6:00 z bezpečnostního důvodu uzamčena.

23. Klienti nemají povolen přístup do provozních prostor Domova.

24. Je zakázáno, aby v Domově přespala osoba, která není klientem Domova bez vědomí personálu.

E. Místnost individuálních potřeb

1. Domov nabízí na oddělení „C“ tzv. místnost individuálních potřeb, kterou lze v případě zájmu zejména klientů ubytovaných na dvoulůžkových pokojích využít k intimnímu setkání.
2. Klíč od pokoje si mohou klienti vyžádat u službu konající pracovníce, která poskytne více informací.

F. Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova, na majetku a zdraví jiných klientů, zaměstnanců a osob, které se v Domově oprávněně zdržují. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, bude řešena na podnět poškozené osoby v trestním řízení. Klient odpovídá za škodu dle příslušného platného ustanovení Občanského zákoníku.
2. Klient nebo jiná osoba dle svých možností a v souladu s dobrými mravy upozorní pracovníky nebo vedoucí Domova na škodu, která vznikla nebo která hrozí a je možné ji zabránit.

G. Stravování

1. Stravování v Domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klienta dle stanovených stravovacích jednotek a hygienických předpisů (Nařízení EP č. 852/2004 o hygieně potravin, vyhláška č. 602/2007 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných).
2. Strava je nedílnou součástí služby, nelze pobývat v Domově a neodebírat stravu.
3. V případě plánovaného pobytu mimo Domov je nutné oznámit nepřítomnost vedoucí úseku přímé péče nebo její zástupkyni z důvodu odhlášení stravy.

Je nutné tak učinit nejméně 2 dny před plánovaným pobytem mimo Domov do 10:00 hodin, včetně termínu návratu do Domova. Za včas odhlášenou stravu náleží následující měsíc částka za neodebranou stravu (tzv. vratka). V opačném případě bude strava účtována k úhradě.

4. Strava v Domově je zajišťována celodenně v rozsahu 3 hlavních jídel denně. Je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou zdravotnímu stavu klientů (krájená, mletá apod.). Připravujeme stravu racionální, dietní, diabetickou, případně kombinaci diet, zvláštní, enterální. Domov respektuje rozhodnutí klienta doporučené dietní omezení nedodržovat, v takovém případě klient přebírá plnou zodpovědnost za případně vzniklé zdravotní potíže.
5. Jídlo je na DZR přiváženo prostřednictvím tabletového systému z kuchyně Domova. Stravu servíruje personál v jídelně DZR. Mobilní klienti jsou motivováni, aby docházeli na stravu do jídelny. Klientům, kteří se nemohou ze zdravotních důvodů dostavit do jídelny, se jídlo na pokoj dováží prostřednictvím tabletového systému.
6. Z jídelny není povoleno odnášet příbory, talíře, tácky, solničky a další ochucovadla.

7. Jídelní lístek sestavuje stravovací úsek ve spolupráci s nutriční terapeutkou, schvaluje jej vedoucí Domova.
8. Jídelní lístky jsou klientům k dispozici na informačních nástěnkách, případné změny jsou včas hlášeny.
9. Nápoje (sladký a nesladký čaj) mají klienti k dispozici celý den v jídelně. Imobilním klientům jsou nápoje donášeny na pokoj.

Doporučená doba podávání jednotlivých jídel

	<i>Od:</i>	<i>Do:</i>
Snídaně	07:45	08:30
Oběd (včetně odpolední svačiny)	11:45	12:30
večeře (včetně druhé večeře – dia)	16:45	17:45

V jednotlivých případech lze stravu po domluvě podat i mimo čas pravidelných jídel.

10. K uložení jídla jsou klientům nabízeny společné lednice na jednotlivých úsecích. O uložení do lednice lze požádat pracovníky přímé péče. Jídlo musí být podepsáno, aby nedošlo k záměně. Potraviny, které mají prošlou dobu trvanlivosti nebo bude jejich kvalita zhoršena (zapáchající, okoralé, plesnivé apod.) budou zlikvidovány.
11. V Domově není povoleno vyhazovat zbytky jídel z oken. K dispozici jsou odpadkové koše a nádoby na jídlo.
12. Není povoleno sušit rohlíky, chleba, pečivo, aj. na topných tělesech v pokojích nebo na jiných místech.
13. Přání, požadavky, pochvaly nebo stížnosti ohledně stravování doporučujeme podávat přímo vedoucí stravovacího provozu. Hodnocení mohou klienti písemně vyjádřit i v knize přání, podnětů a připomínek, kterou naleznou ve vstupu do jídelny klientů. Dále mohou své požadavky uplatňovat na stravovacích schůzích nebo stejným způsobem jako u jakýchkoliv jiných stížností.

H. Zdravotní péče a přímá obslužná péče

1. Ošetrovatelskou péči poskytují klientům pracovníci Domova v rámci svých pracovních kompetencí nepřetržitě. Odbornou zdravotnickou péči zajišťují praktické a všeobecné sestry zdravotnickými výkony dle ordinace ošetřujícího lékaře (aplikace inzulínu, převazy, odběry krve, polohování, prevence dekubitů a další). Úkony přímé obslužné péče (podávání stravy, pomoc s hygienou apod.) zajišťují pracovníci v sociálních službách (tzv. pečovatelky) podle zdravotního stavu a individuálních potřeb klienta.
2. Za kvalitu péče odpovídá vedoucí úseku přímé péče a vedoucí zdravotního úseku.
3. Aby byl rozsah poskytované služby ideálně přizpůsoben potřebám klientů, je každému klientovi přidělen tzv. klíčový pracovník, který s klientem a sociálními pracovníci sestavuje tzv. individuální plán. Sestavený plán je s klientem pravidelně aktualizován a hodnocen. O jeho aktualizaci může klient požádat kdykoliv. Pokud klientovi klíčový pracovník nevyhovuje, má právo na jeho změnu. O změnu může požádat kteréhokoliv pracovníka Domova. Rovněž tak klíčový pracovník má právo na změnu přiděleného klienta.

4. Lékařská péče v Domově je zajišťována smluvní praktickou lékařkou MUDr. Terezou Gottfriedovou, případně praktickým lékařem klienta. Ordinace je v 2. nadzemním podlaží budovy A. Ordinační hodiny a četnost návštěv je uvedena na dveřích ordinace, zpravidla probíhá jednou týdně, a to v pondělí v odpoledních hodinách.
5. V případě ponechání si svého praktického lékaře je nutné akceptovat, že jeho návštěvu a organizaci péče Domov není schopen zajistit a klient tak činí za podpory rodiny.
6. Při poskytování zdravotní péče respektujeme práva klientů, zejména právo na výběr vlastního lékaře a právo rozhodnout o způsobu léčby či dodržování léčebného postupu.
7. Odborní lékaři docházející do Domova, a to zpravidla: psychiatr 1x za měsíc, diabetolog – 1x za měsíc až tři měsíce, oční 2x ročně, ORL 1x ročně, neurolog – čtvrtletně, gynekolog 1x ročně.
8. Na jiná odborná vyšetření jsou klienti zpravidla dopravováni sanitkou. V případě, že klient není ze zdravotních důvodů schopen návštěvu odborného lékaře absolvovat sám, jsou vyzváni k zajištění doprovodu rodinní příslušníci klienta, případně je mu poskytnut doprovod z řad personálu Domova.
9. Vyzvednutí lékárenských produktů si mohou zajistit klienti sami, prostřednictvím rodiny nebo lékárenské produkty zajistí zdravotní sestra prostřednictvím dodavatelské lékárny. Doplatky za lékárenské produkty si klient hradí z vlastních finančních prostředků na základě předloženého vyúčtování.
10. Při vážném zhoršení zdravotního stavu personál přivolává rychlou záchrannou pomoc.
11. Paliativní přístup v Domově zajišťují pracovníci přímé péče a personál zdravotního úseku v úzké spolupráci s ošetřující lékařkou.

I. Hygiena

1. O osobní prádlo a hygienu se stará každý klient sám dle svých schopností. Pokud tyto činnosti již klient nezvládá, budou mu dopomáhat pracovníci přímé péče (pečovatelky) dle nastaveného individuálního plánu. Míra pomoci a podpory se odvíjí od celkového zdravotního stavu klienta.
2. Klienti Domova dbají o svou hygienu, případně využijí pomoci personálu tak, aby hygienickými nedostatky neobtěžovali ostatní klienty.
3. Celková koupel je prováděna dle potřeby v koupelně pokoje nebo centrální koupelně. Součástí koupele je dle potřeb klienta také stříhání nehtů na rukou.
4. Hygienické potřeby (mýdlo, šampón, toaletní papír apod.) si obstarává každý klient sám na svoje náklady. V případě potřeby (například zdravotní důvody) zajistí nákup na náklady klienta klíčový pracovník.

J. Úklid

1. Úklid se provádí dle Provozního řádu DS Nezdenice.
2. Úklid pokoje běžně provádí pracovnice úklidu za přítomnosti klienta. Úklid nočních stolků, poliček a skříní si provádí klienti sami dle svých schopností, případně s rodinnými příslušníky. Pokud to nedovoluje zdravotní stav klienta, nabídne klientovi personál pomoc dle tzv. individuálního plánu.

3. V případě, že klient nedodržuje základní hygienické zásady a tím ohrožuje zdraví své a ostatních v Domově (zkažené potraviny, odpudivý zápach ze skříně nebo osobních věcí) provede personál potřebná hygienická opatření i přes klientův nesouhlas.
4. Personál zajišťuje také výměnu ložního prádla.

Udržujte prosím pořádek ve všech prostorách Domova!

K. Využití volného času, zájmová a aktivizační činnost

1. V průběhu roku jsou v Domově organizovány kulturně společenské akce. Domov poskytuje klientům také aktivizační činnosti (pohybová aktivizace, trénink paměti atd.) skupinovou i individuální formou.
2. Aktivit se mohou zúčastnit také imobilní klienti, kterým s přípravou a přesunem pomáhají pracovníci přímé obslužné péče.
3. O plánovaných aktivitách jsou klienti informováni personálem, prostřednictvím interního rozhlasu, případně jsou informace vyvěšeny na nástěnkách.
4. V Domově působí také kaplani. Každý týden probíhá Bohoslužba se sv. přijímáním nebo duchovní četba s modlitbou. Do Domova dochází také kněz na mši svatou, která se koná zpravidla 1x za 14 dní.
5. Klient sám rozhoduje o využití svého volného času a svůj volný čas si může sám organizovat.

L. Kamerový systém služby

1. Vstupy do jednotlivých podlaží, vstupy na schodiště a vstup na zahradu služby jsou monitorovány kamerovým systémem.
2. Kamerový systém je bez záznamu a slouží k ochraně zdraví klienta a ochraně majetku služby.

M. Návštěvy

1. Vstupem do Domova návštěvník souhlasí s Návštěvním řádem, který je vyvěšen u vstupu do Domova a je povinen se jím řídit.
2. Návštěvy mohou klienti přijímat neomezeně. Doporučený čas pro návštěvy je mezi 9.00 a 20.00 hodinou. V zájmu zachování klidného a důstojného prostředí pro všechny žádáme návštěvy o ohleduplnost v době poskytování péče, podávání stravy a osobní hygieny.
3. Bydlí-li klient na dvoulůžkovém pokoji, je nutné respektovat soukromí spolubydlícího. V případě nevhodného chování (agresivní projevy, vulgární projevy apod.) může být návštěva vykázána personálem z Domova, případně přivolána Policie ČR.
4. Návštěvy mohou být uskutečněny v prostorách k tomu určených: pokoj navštěvované osoby, společenská místnost, hala ve vestibulu, odpočinkové prostory na chodbách, venkovní prostory Domova.
5. Při mimořádné události – ohrožení hromadným infekčním onemocněním, z vážných technických či bezpečnostních důvodů, může vedoucí Domova nebo Krajská hygienická stanice ZK na tuto dobu návštěvy nedoporučit, zakázat nebo je vydán po dobu nezbytně nutnou mimořádný Protiepidemický návštěvní řád.

N. Fakultativní a doplňkové činnosti, jiné služby

1. V Domově mohou klienti využívat nabízené fakultativní činnosti (příležitostné použití služebního vozidla, úschova cenností) a doplňkové činnosti (pronájem společenské místnosti pro soukromé akce, hostovský pokoj pro rodinné příslušníky klienta).
2. Ceny jsou účtovány dle aktuálního Sazebníku fakultativních a doplňkových činností Domova pro seniory Nezdenice. Chce-li klient využít těchto služeb, nahlásí to v dostatečném časovém předstihu personálu, aby bylo možné zajistit poskytnutí služeb technicky i personálně a zejména v požadované kvalitě.
3. Klienti mohou libovolně využívat jiných služeb, které jsou poskytovány v okolí. V blízkosti Domova se nachází prodejna potravin, kadeřnice, knihovna, poštovní úřad, obecní úřad a další.
4. Do Domova externě dochází pedikérka, kadeřnice, opravář sluchadel, prodejna drogistického i textilního zboží apod.
5. S vyřizováním úředních záležitostí, se mohou klienti obrátit na sociální pracovnice.

O. Úschova cenných věcí

1. Klienti mají možnost uložit si cenné věci, finanční hotovost nebo vkladní knížky do trezoru v kanceláři sociálních pracovnic. Pokud se tak rozhodnou, sociální pracovnice vystaví klientovi tzv. složní list. Uložené věci si může kdykoliv vyzvednout v pracovní době u sociálních pracovnic.
2. Do trezoru je možno uložit finanční hotovost maximálně do výše 10 000 Kč na dobu nejdéle pěti pracovních dnů. Částku nad 10 000 Kč lze uložit mimořádně za předpokladu, že celková výše uložených finančních prostředků v trezoru, nepřesáhne limit stanovený vnitřním předpisem.
3. Jestliže klient opouští Domov dočasně, je povinen si svoje věci dle možnosti zabezpečit před ztrátou nebo poškozením, a to uzamčením do nočního stolku (komody nebo skříně).

Domov neodpovídá za ztrátu vkladní knížky, peněžní hotovosti a cenných věcí, které nepřevzal do úschovy, nebo nedošlo k zabezpečení podle výše uvedeného.

P. Poštovní a peněžní zásilky, výplata zůstatku finančních prostředků

1. Obyčejné poštovní zásilky a pohledy přebírají sociální a administrativní pracovnice, které je klientovi následně doručí.
2. Doporučené dopisy si klienti přebírají sami oproti podpisu od poštovní doručovatelky v součinnosti se sociální pracovnicí.
3. Poštovní poukázky na peníze si vybírají sami na poště, případně je klientovi předá poštovní doručovatelka.
4. Není-li klient schopen si z jakéhokoliv důvodu hospodařit se svým zůstatkem finančních prostředků sám nebo s podporou rodinných příslušníků, je určena pověřená pracovnice, která bude tuto činnost zajišťovat.
5. Klienti mají možnost zvolit si způsob zasílání důchodu.

6. V případě zasílání důchodu z České správy sociálního zabezpečení na účet poskytovatele je prováděna výplata zůstatku finančních prostředků dle výplatního termínu ČSSZ. Pokud tento den připadá na víkend nebo státní svátek, probíhá výplata následující pracovní den.
7. Z důchodu je klientovi odečtena úhrada za ubytování, stravu a případné zdravotnické produkty a dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zůstane klientovi minimálně 15 % z důchodu
8. Výplatu zůstatků finančních prostředků provádí účetní Domova se dvěma pověřenými pracovníky.
9. V případě nepřítomnosti klienta je zůstatek finančních prostředků klienta přijat do úschovy pracovníkovi, který vede tzv. složní listy a má uzavřenou dohodu o odpovědnosti.

Q. Narušování pořádku a nerespektování pravidel

1. Za porušování pravidel společného soužití se považuje:

- a) rušení nočního klidu v době 22.00 – 6.00 hodin (hlasitost rádia, televize, hlasité projevy, jež obtěžují ostatní klienty Domova),
- b) úmyslné ničení majetku Domova nebo majetku klientů a personálu, výtržnictví,
- c) dlouhodobé, opakující se agresivní, hrubé, vulgární chování a jednání, fyzické a verbální napadání personálu nebo ostatních klientů, šikana,
- d) neustálé vyvolávání konfliktů s ostatními klienty, slovní urážky a pomluvy vůči personálu a klientům,
- e) kouření mimo vyhrazené prostory Domova,
- f) omezování ostatních klientů v užívání společných prostor Domova (jídelny, chodby), nerespektování soukromí,
- g) vstup do pokojů ostatních klientů bez jejich souhlasu a jejich vědomí,
- h) krádež majetku Domova a majetku jiných klientů,
- i) porušování hygienických předpisů ohrožujících zdraví, obtěžování ostatních klientů zápachem (úmyslně nebo z nedbalosti),
- j) nadměrné požívání alkoholických nápojů nebo omamných látek,
- k) fyzické obtěžování, osahávání, ale i nevhodné řeči, narážky nebo jiné verbální projevy sexuálního charakteru aj.

2. Při řešení porušování Vnitřních pravidel je postupováno následujícím způsobem:

- 1. ústní napomenutí od vedoucí sociálního úseku
- 2. ústní napomenutí od vedoucí Domova
- 1. písemné napomenutí
- 2. písemné napomenutí
- ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele s výpovědní lhůtou 1 měsíc a poskytnutí soc. poradenství s podporou hledání nové služby.

O projednávání porušování Vnitřních pravidel je vedoucí sociálního úseku nebo vedoucí Domova vyhotovován písemný zápis do programu IS Cygnus 2.

Klienti i zaměstnanci chrání a šetří majetek Domova i ostatních klientů. Každý odpovídá za úmyslně způsobenou škodu na zdraví a majetku druhých osob, odpovědnost se řídí platným ustanovením Občanského zákoníku.

R. Pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů

1. Každý klient má volební právo a může se zúčastnit voleb přímo v Domově. Nemá-li klient v Domově trvalé bydliště, je v případě zájmu zajištěn sociálními pracovníky zápis do zvláštního seznamu voličů.
2. Každý Klient má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby.
3. Stížnost je každé podání osoby, které osoba sama za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka.
4. Stížnost lze podat ústně (osobně, telefonicky) nebo písemně (osobním podáním, e-mailem, poštou).
5. Písemnou stížnost nebo podnět může stěžovatel také vhodit do schránky označené nápisem Schránky důvěry umístěné:
 - a) před vstupem do hlavní budovy,
 - b) v jídelně klientů,
 - c) v prostorách patra C2 a C3,
 - d) v jídelně klientů v patrech B1, B2 a B3.
6. Stížnosti přijímají a vyřizují pověřeni pracovníci sociálních služeb Olšava. Ostatní pracovníci jsou povinni sdělit stěžovateli, na koho se může obrátit.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na:

- a) Ředitelství příspěvkové organizace Sociální služby Olšava, Nezdenice 43, 687 32 Nezdenice, tel. 604 567 005. Email: marie.vaskovicova@sslolsava.cz.
- b) Zřizovatele organizace, kterým je Zlínský kraj, třída T. Bati 21, Odbor sociálních věcí, 761 90 Zlín, tel. 577 043 111. Email: podatelna@kr-zlinsky.cz.

Nezávislý orgán

- c) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz.
- d) Český helsinský výbor, Štefánkova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 770 127 828, e-mailem: info@helcom.cz.

S. Pochvaly, podněty a drobné připomínky

1. Jedná se o méně závažné události, které si klient nepřeje řešit formálním způsobem, jako se postupuje u stížností, ale přesto by rád tyto skutečnosti dal na vědomí.
2. Pochvalu, podnět a drobné připomínky lze zapsat do KNIHY PŘÁNÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK, kterou naleznete ve vstupním prostoru do jídelny klientů.
3. Další způsoby podání jsou stejné jako při řešení stížností, pouze prosíme sdělované označit jako pochvalu, podnět nebo připomínku.

4. Takto označené informace jsou zpravidla řešeny ústní a méně formální cestou ale i přesto jsou pro nás důležitou inspirací ke zlepšení naší sociální služby nebo ke zprostředkování pochval našim pracovníkům.
5. Klienti mají možnost vyjádřit se ke spokojenosti v Domově formou pravidelného, anonymního dotazníkového šetření, které je v závěru roku klientům předkládáno, vyhodnocováno a výsledky jsou prezentovány na mimořádné schůzi s klienty.

T. Přijímání darů

1. Zaměstnanci mohou přijímat drobné dary např. sladkosti nebo pochutiny pouze formou tzv. společenské služby – tzn. přijetí daru nemá vliv na vztah obou stran a postavení klienta v Domově, dotyčný klient nebude v ničem upřednostňován.
2. O každém přijatém daru musí pracovník provést zápis do Knihy darů.
3. Pokud by se obdarování stalo pravidlem za určitou službu, je to klasifikováno jako úplatek.
4. Je zcela nepřípustné, aby pracovník přijímal jakoukoliv finanční částku nebo alkohol.

U. Mimořádné, nouzové a havarijní události

1. Mimořádná událost je nečekaná událost, kterou způsobila činnost člověka nebo přírodní vlivy. Událost může mít závažné důsledky na zdraví i životy jedinců, ale také značně poškodit majetek či okolní prostředí.
2. Klientům je vždy doporučeno, aby zachovali klid a rozvahu, neprodleně přivolali kteréhokoliv zaměstnance Domova a dále se řídili pokyny odpovědných zaměstnanců.

V. Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení Vnitřních pravidel v platném znění jsou závazná pro všechny klienty i zaměstnance Domova pro seniory Nezdenice.
2. Vnitřní pravidla jsou přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.
3. Vnitřní pravidla jsou umístěna na informačních nástěnkách nebo na vyžádání u sociálních pracovníků.