PRAVIDLA POSKYTOVANÉ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

s účinností od 1. 2. 2026

Tento dokument je zpracován pro příspěvkovou organizaci
SENIOR Otrokovice

Pravidla jsou určena klientům poskytovaných sociálních služeb:

Domov se zvláštním režimem – SENIOR C

Tento dokument nahrazuje v plném znění dokument ze dne 1. 7. 2025

Revizi vypracovala: Mgr. Lenka Šigutová	**Datum a podpis:**
Kontrolovala: Mgr. Kristýna Žáková	**Datum a podpis:**
Schválil: Ing. Zdeněk Mikel, MBA	**Datum a podpis:**

SENIOR Otrokovice je příspěvková organizace poskytující sociální služby. Zřizovatelem příspěvkové organizace je město Otrokovice. Pravidla pobytu poskytované sociální služby Domov se zvláštním režimem, příspěvkové organizace SENIOR Otrokovice – budova C (dále jen „SENIOR C"), poskytované na ulici tř. Spojenců 1840 v Otrokovicích upravují:

- základní podmínky soužití klientů služby,
- práva a povinnosti klientů služby,
- rozsah podpory a péče poskytované klientům zaměstnanci SENIORu C.

Zahájení služby klienta v zařízení se děje na základě **podpisu Smlouvy** o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem (zastoupen ředitelem organizace) a klientem (případně v zastoupení opatrovníkem, zmocněncem, ORP).

Článek 1.
Ubytování

1. Ubytování se poskytuje klientům ve dvoulůžkových pokojích s koupelnou, WC a balkonem.
2. Klient má možnost si zvolit, zda chce být přihlášen k trvalému pobytu na adresu SENIORu C nebo si ponechat původní trvalé bydliště.
3. Vybavení pokoje si může klient doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. fotografie, obrazy, sošky, květiny, hrníčky apod., případně po předchozí domluvě drobným nábytkem (např. křeslo, polička) tak, aby nebylo bráněno v poskytování péče.
4. Součástí běžného úklidu pokoje klienta prováděného průběžně je úklid koupelny a WC, vytření podlahy, stírání prachu. Převlékání lůžkovin je prováděno min. 1x měsíčně (případně dle potřeby), vytření balkonu 1x měsíčně, vlastní-li klient lednici, je vytřena 1x měsíčně. Péče o pokojové květiny je zajišťována klientem, případně s pomocí jeho klíčového pracovníka či rodiny.
5. Klienti služby si po předchozí domluvě mohou doplnit vybavení pokoje vlastními drobnými elektrospotřebiči (bezplatně) – např. rádio, televize, lampa, fén, holicí strojek a za měsíční poplatek dalšími elektrospotřebiči (např. malá lednice, počítač) dle platného Sazebníku fakultativních služeb SENIORu. Ostatní elektrospotřebiče povoleny nejsou. U všech elektrospotřebičů je nutná pravidelná revize, kterou je možno klientovi zajistit externí firmou (1x za dva roky a 1x ročně u nepřipevněných spotřebičů držených v ruce a prodlužovacích přívodů dle ČSN 33 1600 ed. 2). Klient si platí revize ze svých prostředků nebo si ji klient zajistí sám a o revizi předloží platný doklad.
6. Koncesionářské poplatky za vlastní televizi nebo rádio si hradí klienti ze svých prostředků. Pokud v pokoji jeden z klientů nesouhlasí s užíváním televize nebo rádia, je poslech možný pomocí sluchátek, které si vlastník televizoru pořídí.
7. K označení ošacení, které si s sebou klient přinese, má možnost využít služeb prádelny, kdy je prádlo zdarma označeno jmenovkou se jménem a příjmením klienta na skrytém místě štítkovacím strojem. Pokud si klient nepřeje tímto způsobem prádlo označit, je

možno společně najít jiné řešení přijatelné pro obě strany. Zařízení nenese odpovědnost za ztrátu neoznačeného prádla.

8. Každý pokoj je uzamykatelný a klient má právo klíč vlastnit. V případě ztráty klíče od pokoje si hradí náklady na pořízení nového klíče. Každý klient má ve svém pokoji možnost uzamykat si skříň.
9. Klienti si mohou nechat provést drobné opravy svého majetku, např. instalaci či přeladění televizoru atd. V případě potřeby se obrátí na sloužící personál, který tuto informaci předá pracovníkům údržby. Tato služba je hrazena klientem dle Sazebníku fakultativních služeb SENIORu.
10. Zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm platí ve všech společných a ubytovacích prostorách domova. Kouřit lze jen v prostorách k tomu vymezených – kuřárna v zahradě domova.
11. Klienti jsou v průběhu pobytu seznamováni a informováni o tom, jak postupovat v případě, že nastane nečekaná mimořádná (havarijní nebo nouzová) situace.
12. Klienti nesmí do objektů SENIORu vnášet a držet v objektech SENIORu jakékoli nebezpečné předměty, zejména jakékoli zbraně (bodné, sečné, střelné apod.), nože, výbušniny, pyrotechniku, hořlaviny apod. Porušení tohoto zákazu je považováno za **zvlášť hrubé porušení Pravidel poskytované pobytové sociální služby** a může být důvodem pro okamžitou výpověď smlouvy s klientem ze strany poskytovatele. Pracovníci SENIORu jsou oprávněni zajistit takovéto nebezpečné předměty klienta tak, aby nemohlo dojít ke škodě na zdraví či majetku SENIORu či třetí osoby.

Článek 2.
Odpovědnost za škodu

1. Klient služby odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku zařízení či na majetku ostatních klientů. V takovém případě je povinen uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou. Způsobí-li škodu více klientů sociální služby, odpovídají za škodu společně. Při posuzování poskytovatel vždy přihlíží ke zdravotnímu stavu klienta.
2. Klienti služby jsou povinni chránit majetek SENIORu, případně upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo která hrozí dle svých individuálních schopností a zdravotního stavu.

Článek 3.
Úschova cenných věcí

1. Na žádost klienta (nebo jeho zástupce – např. opatrovníka, zmocněnce) může převzít sociální pracovník do úschovy jeho cennosti, peněžní hotovost, příp. vkladní knížky. O této skutečnosti vede evidenci. SENIOR neodpovídá za cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy.

2. Klient si může své osobní doklady uložit v odůvodněném případě, např. hrozí-li jejich ztráta, do úschovy v pracovně sester. Tam jsou mu přístupny celodenně a vydány kdykoliv na požádání.

Článek 4.
Stravování

1. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku, a to v rozsahu tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a jednoho vedlejšího jídla (svačina).
2. V případě potřeby klienta zajistí domov dietní stravu či mixovanou stravu. Pokud dietní strava vyžaduje jídlo navíc, rozšiřuje se rozsah stravy o druhou večeři, v případě mixované stravy o přesnídávku a druhou večeři.
3. Na základě změny nutričního stavu nebo nutnosti jiné mechanické úpravy stravy je v kompetenci lékaře, zdravotního personálu nebo nutričního terapeuta navrhnout klientovi dietní nebo mechanickou změnu stravy. Klient je patřičným způsobem o návrhu informován a pokud souhlasí se změnou, je tato provedena v nejbližším možném termínu. Tyto změny mohou nastat i v průběhu měsíce na základě vývoje nutričního stavu.
4. Strava v zařízení se podává dle volby klienta v jídelně či v pokoji klienta v následujícím časovém rozpětí:

Společenská místnost + pokoje klientů:

- snídaně 8.00 - 8.30 hod.
- oběd 11.30 -12.30 hod.
- večeře 17.00 -17.30 hod.

Přesnídávka, svačina a druhá večeře je servírována všem klientům na pokojích v následujícím čase:

- přesnídávka 9.30 hod.
- svačina 14.30 hod.
- druhá večeře 19.30 hod.

V případě individuálních potřeb klienta je možné stravu odebrat v jiném klientem zvoleném čase a klientovi je pro stravování ponechán dostatečný časový prostor.

5. Klienti v zařízení mají možnost uchovávat svoje potraviny v lednicích personálu, které jsou umístěny v provozních prostorech na každém podlaží. Tyto prostory jsou volně přístupné klientům a mohou si své potraviny kdykoliv vzít, nebo jim je na jejich přání přinese personál.
6. Klienti služby se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a podávání jídla ústně (besedy s klienty, stravovací komise). Své stížnosti ke stravování mohou také vyjádřit písemně a vložit je do schránek na stížnosti umístěných v každém podlaží budovy, případně připomínky a náměty sdělit denně sloužícímu personálu či je napsat na listy s Požadavky na kuchyni, které jsou na nástěnkách v jídelnách.

7. Jídelníček může být v rámci možností zařízení upraven dle přání klienta, které odráží dřívější životní zvyklosti, popř. aktuální zdravotní stav klienta. Své přání a potřeby má klient možnost řešit s nutriční terapeutkou. Ta je zde přítomna 2 - 4x měsíčně.

Článek 5.
Péče o klienta

1. **Ošetřovatelská péče** je poskytována nepřetržitě zdravotními sestrami na základě ordinace lékaře. Je tak poskytována kvalifikovaným personálem.
2. Po přijetí do zařízení má klient právo zůstat registrován u svého praktického lékaře nebo využít možnost registrace u smluvního praktického lékaře, který dochází do zařízení.
3. Přeje-li si klient ponechat registraci u svého dosavadního praktického lékaře, zajišťuje v případě potřeby doprovod k lékaři klientovi jeho rodina. Ze strany zařízení je poskytnut doprovod pouze výjimečně, pokud jej nelze zajistit jiným způsobem. Očekává se úzká spolupráce s rodinou klienta při zajištění dostatku léků, případně inkontinenčních pomůcek či dalších potřeb.
4. Smluvní praktický lékař zařízení dochází pravidelně 1x týdně, případně dle potřeb klientů. Na odborná vyšetření jsou klienti odesíláni k odborným lékařům. V případě nepříznivého zdravotního stavu klienta lze zajistit přepravu na odborné vyšetření sanitou. Pokud klient potřebuje odborné vyšetření, je na něj doprovázen svou rodinou. Ze strany zařízení je poskytnut doprovod pouze výjimečně, pokud jej nelze zajistit jiným způsobem.
5. Doplatky za léky si klient hradí v rámci vyúčtování za poskytovanou službu na základě dokladu z lékárny.
6. Obstarávání **osobních záležitostí** na úřadech a poště může na základě potřeby klienta zabezpečit sociální pracovník.
7. Nákup věcí denní potřeby, pokud tak neučiní příbuzní, se uskutečňuje pověřenou pracovnicí zpravidla 1x měsíčně nebo častěji dle potřeby klienta.
8. Kadeřnické a pedikérské služby jsou zajištěny externími fyzickými osobami, které docházejí do zařízení a mají svůj ceník služeb. Informace o těchto službách lze najít ve společných prostorách (chodby – nástěnka). Klienti si tyto služby objednávají prostřednictvím službu konajících zaměstnanců.
9. Do zařízení dochází zástupci církve římsko-katolické. V rámci duchovních aktivit se koná 1x měsíčně bohoslužba, 1x měsíčně jsou dojednány návštěvy duchovním na pokoji klienta, dle potřeby klienta je zprostředkována i návštěva kněze na pokoji. Dle zájmu zajistíme možnost duchovních aktivit i z jiných církví, případně individuální návštěvu.

Článek 6.
Doba klidu

1. Doba odpočinku v SENIORu C je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. V této době nejsou klienti služby rušeni, s výjimkou úkonů péče, podávání léků nebo kontrol dohodnutých předem s klientem v plánu péče.

Článek 7.
Odchod ze zařízení

1. Klient má právo pohybovat se po prostorách zařízení, zahrady i mimo zařízení. V zájmu jeho bezpečnosti je vhodné, aby o svém odchodu informoval službu konající zaměstnance na svém podlaží či pracovníka recepce a oznámil pravděpodobnou dobu návratu. K odchodu z budovy je třeba používat hlavní vchod u recepce.
2. Klientům, u nichž je individuálně vyhodnoceno, že hrozí např. riziko ztráty orientace v prostoru, je zajištěn při procházce mimo oddělení doprovod zaměstnance či dobrovolníka.
3. Vstupy na jednotlivá oddělení domova se zvláštním režimem jsou z bezpečnostních důvodů opatřeny kódovým zámkem. Dveře se po zadání správného kódu, který je viditelně uveden, uvolní. Toto opatření je nastaveno s ohledem na ochranu zdraví a bezpečnosti klientů a neznamená omezení osobní svobody klienta.
4. Zaměstnanci mohou klientovi vycházku nedoporučit, je-li ohroženo jeho zdraví z důvodu nemoci, nepříznivého počasí (náledí), nedostatečného oblečení apod. Konečné rozhodnutí je vždy na klientovi.
5. Klientům, u kterých hrozí např. riziko bloudění, je zajištěn při procházce mimo budovu doprovod zaměstnance či dobrovolníka.
6. Příkazem ředitele organizace na základě platného usnesení Vlády České republiky může být dočasně vydán zákaz vycházek klientů ze zařízení.

Článek 8.
Pobyt klienta mimo zařízení
(hospitalizace, dovolená – odhlášení/objednání stravy)

1. Klient může pobývat přechodně mimo zařízení. Při pobytu mimo zařízení se část úhrady za neodebranou stravu vrací ve výši nákladů na potraviny. Částka se vrací pouze za předpokladu, že byl tento pobyt předem nahlášen službu konajícímu personálu, který odhlásí klientovi stravu v kuchyni zařízení. Stravu lze odhlásit pouze při pobytu mimo zařízení.
2. Přihlašování/odhlašování zajišťuje zdravotnický personál, na který se může obrátit s požadavkem klient či rodinný příslušník.
   Přihlašování/odhlašování stravy při zahájení nebo ukončení poskytování sociální služby zajišťuje sociální pracovník.
3. Předem nahlášený pobyt mimo zařízení je tehdy, odhlásí-li se klient z pobytu a stravy jeden den předem do 10:00 hod. To platí pro odhlášení na úterý, středu, čtvrtek, pátek a sobotu. V pátek do 10:00 hod. je třeba stravu odhlásit na neděli a pondělí (stejně tak i v době státních svátků).
4. Pobyt mimo zařízení z důvodu přijetí do zdravotnického zařízení je vždy považován za předem oznámený pobyt, a proto za něj náleží finanční náhrada (náklady na potraviny).

5. Před odchodem klienta mimo zařízení mu budou předány potřebné léky a doklady – pokud je klient nemá u sebe.
6. Způsob vyúčtování a vrácení úhrady za pobyt mimo zařízení je podrobně řešen ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Článek 9.
Návštěvy

1. Klienti služby mohou přijímat návštěvy v době od 8.00 hod. do 18.00 hod. Pro návštěvu mimo uvedenou dobu doporučujeme předchozí individuální domluvu se sloužícím personálem.
2. Spolupráce s rodinou při poskytování služeb klientovi je přínosná a pozitivní. Vážíme si jí, přesto má v otázce volby konečné slovo vždy klient. Respektujeme přání klienta i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků.
3. Návštěvám se doporučuje ohleduplnost k ostatním klientům v době jejich odpočinku, v době podávání jídla a provádění hygienických úkonů zaměstnanci.
4. Rodina může pro návštěvu využít i jiných prostor než pokoj klienta, např. společenský sál, kavárnu v přízemí domova, společenskou místnost na podlaží, „obýváček“ na žlutém podlaží, zahradu atd.
7. Příkazem ředitele organizace na základě platného usnesení Vlády České republiky může být dočasně vydán zákaz návštěv klientů v zařízení.

Článek 10.
Společenská a zájmová činnost

1. Zařízení poskytuje klientům příležitost k volnočasovým aktivitám, ke společenskému a kulturnímu vyžití:
   - **volnočasové aktivity** – nabídku skupinových volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém podlaží domova, klienti jsou také denně informováni o nabídce aktivit sloužícím personálem,
   - **společenský a kulturní život** – domov pro své klienty připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou klienti informováni prostřednictvím zaměstnanců a plakátů na nástěnkách v každém podlaží.
2. Pro zvýšení informovanosti všech klientů se konají pravidelně besedy klientů s vedením organizace.
3. Součástí zařízení je knihovna - modré patro, kde se konají i programy s duchovní tématikou. Po domluvě s klientem mu pracovníci zprostředkují zapůjčení knih z Městské knihovny Otrokovice.

Článek 11.
Vyplácení důchodu

1. Klienti mají možnost si při zahájení služby vybrat způsob zasílání důchodu.

2. Klientům, kterým je důchod zasílán z České správy sociálního zabezpečení Praha **hromadným seznamem** na účet zařízení, je provedena vždy k 12. kalendářnímu dni v měsíci srážka z tohoto důchodu na základě jejich písemného souhlasu, a to za položku ubytování, stravování, případně léky či fakultativní služby. Klientům je vyplácen pouze zůstatek z důchodu po odečtení úhrady.
3. Důchod (zůstatek důchodu) se klientům, kteří využili tzv. hromadného seznamu, vyplácí prostřednictvím účetní za účasti dvou svědků vždy každý 12. kalendářní den v měsíci. Připadne-li tento den na sobotu nebo neděli, je vyplacen v nejbližším následujícím pracovní dni v měsíci. Důchody (zůstatky důchodů) se vyplácí klientům v jejich pokojích ve výplatní den. Převzetí zbývající části důchodu stvrdí klient svým podpisem do výplatního seznamu.

Článek 12.
Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky jsou klientům doručovány každý pracovní den přímo do zařízení. Všechny zásilky (např. balíky, doporučené dopisy, důchody, popřípadě peněžní poukázky) jsou předávány klientům osobně přímo v jejich pokoji prostřednictvím doručovatele nebo sociálním pracovníkem, pokud není domluveno jinak.
2. Odesílání poštovních zásilek zprostředkuje klientům dle jejich potřeby sociální pracovník.
3. Obstarávání jiných osobních záležitostí na poště zajišťují sociální pracovníci.

Článek 13.
Porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby

1. Klient by neměl úmyslně nebo např. pod vlivem alkoholu, popřípadě jiných návykových látek, narušovat soužití ostatních klientů a svým chováním zasahovat do klidného chodu zařízení.
2. **Úmyslným narušováním soužití klientů a klidného chodu zařízení se rozumí zejména:** krádež majetku SENIORu, ostatních klientů, zaměstnanců či jiných fyzických osob, slovní napadání druhých klientů i zaměstnanců, nevybíravé nadávky, neslušné označování klientů či zaměstnanců, rušení klidu a pořádku a potřeba péče z důvodu požití alkoholických nápojů apod.
3. V případě opakovaného **porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby** je SENIOR oprávněn smlouvu s klientem vypovědět za podmínky předchozího jednání s klientem (opatrovníkem, zástupcem). O tomto jednání je učiněn záznam a klient (opatrovník, zástupce) je písemně upozorněn na porušování Pravidel, včetně uvedení hrozící výpovědi ze smlouvy při dalším porušování Pravidel poskytované pobytové sociální služby.
4. **Zvlášť hrubé porušení Pravidel poskytované pobytové sociální služby** může být důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele. V případě takovéto okamžité výpovědi smlouva o poskytnutí sociální

služby zaniká uplynutím výpovědní lhůty v délce 14 kalendářních dnů ode dne doručení výpovědi.

5. Poskytovatel při posuzování výše uvedených bodů v tomto článku **vždy individuálně hodnotí schopnosti a zdravotní stav klienta**.

Článek 14.
Stížnosti

1. Všichni klienti služby si mají možnost kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. K podání stížnosti je oprávněn nejen klient, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan (např. osoba blízká, opatrovník, atd.).
2. Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:
   - **písemnou formou** – umístěním do schránky na stížnosti (v přízemí budovy), zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci v přímé obslužné péči, popřípadě řediteli organizace,
   - **elektronickou formou** – např. emailem zaměstnanci organizace, datovou schránkou,
   - **ústní formou** – v tomto případě zaměstnanec stížnost písemně zaznamená na tiskopis „Stížnost“ a klient potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu. Ústně je stížnost možno podat zaměstnanci pověřenému evidencí stížností, kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci v přímé obslužné péči, popřípadě řediteli organizace.
3. Není-li klient schopen stížnost vyjádřit a na jeho chování je viditelné, že je s poskytováním služby nespokojen, je personál povinen pracovat i s takovou stížností. Stížnost musí být pověřeným zaměstnancem či týmem prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti (v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů). O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán zápis. Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně.
4. **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti** či nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti má stěžovatel možnost podat do 60 dnů žádost o prověření vyřízení stížnosti **Ministerstvu práce a sociálních věcí**. Ministerstvo žádost ve stanovené lhůtě 60, případně 90 dnů od doručení žádost prověří, o výsledku písemně vyrozumí stěžovatele i poskytovatele sociálních služeb a pokud žádost shledá jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav.

Článek 15.
Závěrečná ustanovení

1. Tato Pravidla poskytované pobytové sociální služby byla schválena ředitelem SENIORu Otrokovice, p. o a nabývají účinnosti dnem 1. 2. 2026.
2. S Pravidly poskytované pobytové sociální služby jsou seznámeni všichni klienti služby a zaměstnanci SENIORu C.