

VNITŘNÍ PRAVIDLA

Dům klidného stáří sv. Anny Sousedovice

Zpracovali:	Sociální pracovnice Mgr. Lucie Dávidová, Bc Ivana Bruzlová
Schválil:	Vedoucí domova Bc. Pavla Piklová
Platné od:	1. 7. 2011
Aktualizace k:	1. 8. 2026
Závazné pro:	Všechny zaměstnance a klienty DKS

1. Poslání domova

Posláním Domova je vytvoření domova rodinného typu pro naše klienty. Snažíme se umožnit klientům služby vykonávat všechny běžné činnosti života. Pomocí profesionálně i lidsky kvalitního personálu usilujeme při zachování důstojnosti, vlastní volby a svobody o rehabilitaci psychickou i fyzickou s cílem učinit klienta služby co nejméně závislého na pomoci druhé osoby. Podporujeme přirozenou vazbu na rodinu, přátele a místní komunitu.

2. Účel vnitřních pravidel

- **Tato vnitřní pravidla informují klienty o provozu Domu klidného stáří sv. Anny (dále jen Domov) a stanovují, jak probíhá poskytování sociální služby. Jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb.**
- Dodržování pravidel přispívá k zajištění spokojeného života klientů v Domově. Základem pro kvalitní poskytování služby jsou vztahy mezi klienty i personálem, které jsou založené na vzájemném respektu, ohleduplném a slušném jednání.
- Tato pravidla pomáhají vytvářet klidné, respektující a bezpečné prostředí pro každodenní život v Domově.
- Jsou závazná pro všechny klienty, personál i návštěvy Domova.

3. Poskytované služby

- Dům klidného stáří sv. Anny poskytuje základní, fakultativní činnosti a zdravotní péči.
- Základní činnosti a zdravotní péče jsou poskytovány nepřetržitě 24 hodin denně kvalifikovaným personálem, viz. bod 7.
- Fakultativní činnosti jsou poskytovány nad rámec všech základních činností, viz. bod 15.

4. Příchod klienta do domova

- Po příchodu do Domova se klienta ujme sociální pracovnice, seznámí ho s jeho pokojem a podá mu nezbytné informace k pobytu. V případě, že má klient komunikační obtíže či snížené vnímání, komunikuje s ním sociální pracovník ve spolupráci s rodinou, případně opatrovníkem.
- Sociální pracovnice s klientem doplní náležitosti smlouvy dle vzájemné dohody, poté smlouvu vytiskne a přinese na pokoj. Společně veškeré náležitosti smlouvy společně projdou a dojde k jejímu podpisu.

- Sociální pracovnice seznámí klienta s vnitřními pravidly, sazebníkem úhrad, ceníkem fakultativních činností a dle přání klienta sepiše žádost týkající se uložení občanského průkazu, průkazu zdravotní pojišťovny, zřízení depozitního účtu, kontaktních osob a poštovních zásilek.
- Klient je během prvního dne či následujících dnů seznámen s prostředím Domova.
- V den příchodu je klient seznámen s vrchní či sloužící zdravotní sestrou, s pracovníky přímé obslužné péče a denních aktivit, případně i s klíčovým pracovníkem – viz. bod 9.

5. Ubytování

- V domově je k dispozici 29 jednolůžkových a 6 dvoulůžkových pokojů s bezbariérovou koupelnu s toaletou.

5.1 Vybavení pokoje

- Každý pokoj je vybaven polohovacím elektrickým lůžkem, šatní skříní, nočním stolem, jídelním stolem a židlí. Další vybavení je specifikováno v inventárním seznamu, který je k dispozici v každém pokoji.
- Každý klient má u lůžka a v koupelně signalizační zařízení, kterým se v případě potřeby spojí s ošetřujícím personálem.
- Klient si po dohodě s vedením Domova může svůj pokoj dovybavit drobným nábytkem či elektrickými spotřebiči. Revize elektrických spotřebičů klienta zajišťuje jednou ročně Domov. Částka za revizi spotřebičů ve vlastnictví klienta, je mu odečtena z depozitního účtu.
- Pokud má klient v držení televizi či rádio (vlastní/zapůjčené), je povinen uhradit televizní či rádiový poplatek dle zákona č. 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích. Sociální pracovník zajistí agendu spojenou s přihlášením k výše uvedeným poplatkům.
- Pokud si klient chce dle svého přání upravit pokoj, např. zasáhnout do zdi vrtáním, je nutné k tomu mít předchozí souhlas vedoucí domova. Zásahy do zdiva provádí výhradně správce domova.

5.2 Pokoj klienta

- Klient má možnost mít označený pokoj svým jménem a příjmením.
- Před vstupem do pokoje jsou umístěny čárové kódy pro evidenci poskytnuté péče.

- Klient má možnost vlastnit klíč od svého pokoje, který mu předá sociální pracovník. V případě ztráty klíče či poškození zámku, uhradí klient vzniklou škodu (výroba klíče, výměna zámku).
- Do pokoje klienta vstupuje personál pouze po zaklepání. Personál má právo vstoupit do pokoje či koupelny bez vyzvání klienta v případě, že klient nereaguje či je u něj podezření na ohrožení života.
- Klient může být přestěhován na jiný pokoj, pokud to jeho situace vyžaduje. Situaci projednává vedení Domova.
- Klient může používat své vlastní kompenzační pomůcky, na které je zvyklý. Mohou mu být zapůjčeny i jiné, které má Domov k dispozici. Vlastní pomůcku lze získat na základě lékařského vyšetření.
- Ve výjimečných případech může vedení Domova souhlasit s přijetím zvířete společně s klientem. Podmínkou je schopnost klienta pečovat o zvíře. Jedná se zejména o zvířata v kleci, akváriu či teráriu, případně jiná zvířata, která nejsou nebezpečná a nenarušují soužití s ostatními klienty (hluk, zápach). Péče o zvíře je upravena písemnou dohodou mezi klientem a Domovem.
- Podle potřeb klienta provádí personál noční kontroly na pokoji.
- Doba noční klidu v DKS je od 22:00 do 6:00. Noční poslech rádia a TV je možný jen tak, aby nerušil ostatní klienty (např. se sluchátky).

5.3 Šetrné zacházení s energiemi a majetkem domova

- Domov podporuje klienta v odpovědném a šetrném zacházení s energiemi zejména:
 - Zhasínání a vypínání spotřebičů (TV, rádio) při odchodu z pokoje
 - Zhasínání v koupelně, kterou klient momentálně nevyužívá
 - Zastavení tekoucí vody při nepoužívání umyvadla a sprchy
- Regulační termohlavice na topení a termostaty obsluhuje personál dle přání klienta.
- Klient je povinen používat předokenní žaluzie tak, aby nedošlo k jejich poškození. V rámci jedné skleněné výplně okna musí být žaluzie buď plně vytažené či zcela stažené. V případě, že je slunečné počasí a byly by žaluzie vytažené pouze z poloviny, dojde slunečním svitem k rozdílnosti teplot obou částí a prasknutí skla. Nevhodným zacházením tak může být odpovědnost za vzniklou škodu na straně klienta – viz. bod 18.

5.4 Ukládání potravin

- Klient může využívat společné lednice na jednotlivých patrech domova. Potraviny musí být uloženy do označených košíčků jménem klienta. Personál je povinen pravidelně provádět dezinfekci lednic. Při kontrole uložených potravin jsou potraviny s prošlou dobou trvanlivosti zlikvidovány.
- Klient si může ukládat potraviny do své lednice na pokoji, kde kontrolu potravin provádí klient sám či rodina. Zodpovědnost za konzumaci potravin ze své vlastní lednice přebírá klient. V případě, že personál zjistí závadné potraviny na pokoji, jsou po dohodě s klientem zlikvidovány.

5.5 Návštěvy

- V domově lze přijímat návštěvy každý den. Doporučená návštěvní doba je od 7 do 18 hodin. Po 18. hodině se hlavní vchod zamyká z důvodu bezpečnosti a v této době lze do budovy vstoupit po zazvonění na zvonek u hlavního vchodu či telefonátu na sesternu (777 808 912).
- Všechny přicházející návštěvy se zapisují do Knihy návštěv u hlavního vchodu do domova. Dle instrukcí používají návleky na obuv a roušky.
- Návštěvy musí respektovat klid a soukromí ostatních klientů.
- Návštěvy mohou využívat společné prostory – jídelna, společenská místnost, terasa a zahrada.
- Klient a návštěvy smí vstupovat do pokoje druhého klienta pouze v jeho přítomnosti a s jeho souhlasem.

6. Stravování

- Domov zajišťuje celodenní stravu v minimálním rozsahu 3 hlavních jídel denně – snídaně, oběd, večeře. Klient dostává každý den na pokoj jednu termosku s čajem či vodou se šťávou, pokud není v individuálním plánu péče dohodnuto jinak. V kuchyni domova má klient možnost zakoupit si balenou vodu či limonádu na pokoj.
- Složení stravy odpovídá zásadám racionální výživy, je přizpůsobena zdravotnímu stavu klientů a potřebám dietního režimu.
- V domově se vaří 2 jídla, základní a šetřící. Diabetikům je podávána druhá večeře formou studené kuchyně.
- Na sestavování jídelních lístků se podílí hospodárka a externí nutriční terapeut. V případě potřeby se na sestavování jídelních lístků pro

konkrétní klienty podílí také vedoucí sestra, která zohledňuje jejich aktuální zdravotní stav a individuální potřeby. Za sestavení zodpovídá hospodářka.

- Pokud klient žádá jiný druh stravy, než mu byl lékařem doporučen, je mu vyhověno a přebírá tak zodpovědnost za případně zdravotní komplikace, které s tím mohou být spojeny. O situaci je proveden písemný záznam, uložený ve zdravotní dokumentaci.
- V případě, že klientovi nepostačuje množství stravy, lze požádat personál o větší porce či zajištění vhodné svačiny.
- Strava může být připravena v krájené, mleté či mixované formě dle individuálního přání klienta. Klientovi, kterému je ze zdravotních důvodů aplikována výhradně nutričně definovaná strava, nebude účtována položka za stravování – potraviny ani režie.
- Klient si může vybírat oběd a večeři ze dvou variant. Jídelní lístky jsou připraveny na týden dopředu a umístěny v jednotlivých patrech domova a na jídelně. Výběr jídel s klienty zajišťuje personál denních aktivit.
- Hlavní jídla jsou podávána v jídelně, případně v pokoji podle přání klienta. Na pokojích nesmí z hygienických důvodů zůstat zbytky jídel, proto je personál odnáší k likvidaci.
- **Orientační časy podávání hlavních jídel**

Snídaně	7:30 – 9:00
Oběd	11:30 – 12:30
Večeře	16:30 – 17:30
Druhá večeře	19:00 – 20:00

7. Poskytovaná péče

a) Přímá obslužná péče

- Přímou obslužnou péči zajišťují pracovníci v sociálních službách.
- Jedná se především o pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, ad.

b) Zdravotní péče

- Zdravotní péči poskytují praktické a všeobecné sestry na základě zdravotního stavu klienta a indikace péče lékařem.

- Zdravotní personál zařizuje dle indikace lékaře odborné vyšetření, datum a čas objednání, přepravu – na základě poukazu potvrzeného lékařem klienta.
- Přepravu a doprovod do zdravotnického zařízení může zajistit rodina, osoba blízká či personál domova.
- Klientovi jsou podávány léky zdravotním personálem, pokud není dohodnuto jinak. V případě samostatného užití nese klient plnou zodpovědnost za případné zhoršení zdravotního stavu, z důvodu nesprávného užívání léků.
- Klient může být registrován ke smluvnímu lékaři či zůstat v péči svého praktického lékaře, který má povinnost indikovat péči a v případě potřeby klienta v domově navštívit. Smluvní praktický lékař navštěvuje klienty v domově zpravidla dvakrát v měsíci.
- Po přijetí klienta do domova zpravidla smluvní lékař provede vstupní prohlídku a doporučí mu, aby dodržoval léčebný režim, nechal se vyšetřit v době nemoci či úrazu, aby užíval předepsané léky a dbal pokynů lékaře, všeobecných i praktických sester. V případě, že se klient samostatně rozhodne doporučení nedodržovat, nese odpovědnost za případné následky.
- Pokud si klient nebo rodinní příslušníci sjednají lékařské vyšetření bez předchozího informování zdravotnického personálu, **zajišťují si dopravu i doprovod vlastními prostředky.**
- Léky a poukazy na inkontinenční pomůcky předepisuje lékař. Léky jsou vyzvedávány v lékárně a dovezeny přímo do domova. Léky a inkontinenční pomůcky si hradí klient sám prostřednictvím depozitního účtu. **V případě, že klientovi předepsané množství inkontinenčních pomůcek nepostačuje, zajistí poskytovatel jejich dokoupení na náklady klienta.**

c) Koordinace poskytování zdravotní a sociální péče

- Pro poskytování kvalitní péče v domově si zdravotní a sociální úsek vyměňují nezbytné informace o klientech každodenně.
- V DKS probíhají každý všední den ranní porady, na kterých je řešen stav klientů, průběh noční směny, plánované odvozy klientů k lékařům či plán činností na daný den.
- Koordinaci péče má na starosti vedoucí domova.

8. Aktivizační a volnočasové činnosti

- Aktivizační a volnočasové činnosti má na starosti personál denních aktivit. Zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, volnočasové a aktivizační činnosti.
- Personál seznamuje klienta s ostatními klienty na klubovně a podílí se na zjišťování přání a potřeb klienta. S osobním „klíčovým“ pracovníkem se podílí na tvorbě či přehodnocování individuálního plánu péče.
- Aktivizační a volnočasové činnosti se poskytují na klubovně či v pokoji – dle přání klienta.
- Činnosti mají rozmanitou podobu např.: rukodělné činnosti, trénování paměti, předčítání, skupinové zpívání, posezení u kávy, skupinové cvičení, společenské hry, filmové návraty, duchovní programy.
- Probíhají od pondělí do pátku, v dopoledním a odpoledním bloku, rozpis aktivit je zveřejněn na dostupných místech v domově.
- V domově jsou pravidelně pořádány kulturní, společenské a další volnočasové akce při příležitosti významných období a svátků v průběhu roku. Součástí společenského života domova jsou také oslavy narozenin klientů. Těchto akcí se mohou účastnit rovněž rodinní příslušníci a další blízké osoby klientů.
- Klient může využít knihovnu v domově či výpůjčku z knihovny ve Strakonících.

9. Individuální plánování sociální služby

- Cílem individuálního plánování je přizpůsobit sociální službu přáním, potřebám a požadavkům klienta v rámci možností domova.
- Každému klientovi je přidělen jeho osobní, tzv. klíčový, pracovník, který se o klienta aktivně zajímá, poskytuje mu pomoc a podporu, zaznamenává jeho přání a potřeby a zpracovává individuální plán péče klienta dle jeho požadavků. Je zodpovědný za předání změn v plánu péče klienta vedoucí přímé obslužné péče.
- Individuální plán péče je vytvářen na půl roku, následně dochází k jeho přehodnocení v multidisciplinárním týmu společně s klientem.
- Klient má právo kdykoliv požádat o změnu osobního „klíčového“ pracovníka. Totéž platí i pro pracovníka ve vztahu ke klientovi.

10. Hygiena a úklid

- Pravidelná osobní hygiena je prevencí před vznikem zdravotních potíží. V případě, že klient není schopen z důvodu snížené soběstačnosti dodržovat osobní hygienu, zajistí mu pomoc a podporu personál. Součástí hygieny je také základní péče o vlasy a nehty a pomoc při použití WC.
- Personál dbá na to, aby měl klient oblečení čisté, výměnu prádla zajišťuje personál přímé obslužné péče. Ložní prádlo vyměňuje personál přímé obslužné péče obvykle jednou týdně při celkové hygieně klienta. Čisté prádlo přináší klíčový pracovník na pokoj klienta. Praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla zajišťuje personál prádelny.
- Klient udržuje ve svém pokoji přiměřený pořádek. Osobní věci klienta jsou uloženy tak, aby nebránily bezpečnému pohybu po pokoji či úklidu.
- Úklid pokoje zajišťuje každodenně personál úklidu – vytírání, dezinfekce sanitárního zařízení. Úklid probíhá i v nepřítomnosti klienta.
- Úklid povrchů je prováděn personálem přímé obslužné péče 1x týdně v rámci celkové hygieny, za přítomnosti klienta.
- Klient se v rámci svých schopností může do úklidu svého pokoje zapojit.

11. Setkávání zaměstnanců a klientů

- Společné setkání zaměstnanců a klientů domova se uskutečňuje zpravidla jednou za 2 měsíce nebo dle potřeby.
- Na setkání mohou klienti vznášet podněty, dotazy, nápady či připomínky k poskytovaným službám.
- Vedení domova informuje klienty o očekávaných změnách, případně předkládá závěr z šetření anonymních stížností.
- Setkání se účastní vedoucí domova, sociální pracovník, vedoucí přímé obslužné péče, vrchní sestra, vedoucí hospodářského úseku. Složení zaměstnanců je vždy závislé na daných tématech.

12. Pobyt mimo DKS

- Každý klient může DKS opustit dle své vůle.
- Pokud opouští klient domov pouze na určitou část dne, je mu doporučeno, aby oznámil sloužícímu personálu odchod a pravděpodobnou dobu návratu z důvodu vlastní bezpečnosti či plánované ošetrovatelské péče. Doporučujeme nosit s sebou mobilní telefon.

- Pokud opouští klient domov na více dnů – např. pobyt u rodiny – je nutné, aby **nejpozději 3 dny dopředu** oznámil tuto skutečnost sociálnímu pracovníkovi. Klient sdělí, kdy odejde a kdy se navrátí do DKS.
- Pokud klient včas nahlásí svou nepřítomnost, náleží mu finanční vratka za neodebranou stravu ve výši ceny potravin bez režijních nákladů.

13. Výplata důchodu, vyúčtování

- Sociální pracovnice klientovi sdělí potřebné informace o vyplácení důchodu do domova a provádění úhrad za pobyt.
- **Klient si zvolí jednu z variant pro vyplácení důchodu:** na účet domova, vyplácení důchodu na osobní účet, v hotovosti.
- **Klient si zvolí jednu z variant pro úhradu:** odečtením úhrady z důchodu, který je vyplácen na účet domova, platba převodem z osobního účtu na účet domova, v hotovosti.
- Podrobné informace k vyúčtování jsou stanoveny ve Smlouvě.
- Příspěvek na péči náleží v plné výši poskytovateli. V případě nepřítomnosti a ani v případě úmrtí se příspěvek na péči nevrací.
- Sociální pracovnice předává klientovi písemné vyúčtování obvykle do 20. dne v měsíci. Klient předání stvrzuje svým podpisem. V případě, že klient nemůže převzetí podepsat, podepisuje předání vedoucí domova a sociální pracovník.

14. Úschova cenných věcí, osobních dokladů a finanční hotovosti

- Klient si může své finanční prostředky uložit na depozitní účet, který mu je na jeho přání založen. Na základě žádosti klienta mohou být z depozitního účtu hrazeny léky, nákupy, složenky, zprostředkované služby. Žádost vyhotoví sociální pracovník dle přání klienta.
- Klient si může uložit cennosti či dokumenty v trezoru u sociálního pracovníka. Sociální pracovník vyhotoví záznam o uložení.
- Výběr finanční hotovosti dle přání klienta zajistí sociální pracovník, klient svým podpisem stvrzuje převzetí. Pokud si klient přeje vybrat finanční hotovost a není schopen podpisu, lze ji uskutečnit na základě ústního souhlasu klienta za přítomnosti dvou osob či na základě plné moci.
- Pokud si klient ponechává cennosti či finanční hotovost na pokoji, za jejich případnou ztrátu či odcizení domov nenese zodpovědnost.

- Občanský průkaz či kartičku zdravotní pojišťovny si ponechá klient u sebe či může požádat o uschování v trezoru u sociálního pracovníka a na sестerně.
- V případě nepřítomnosti klienta se jeho pokoj uklidí a zamkne. Cennosti jsou v den hospitalizace předány sociálnímu pracovníkovi, který je uloží do trezoru a vyhotoví písemný záznam.

15. Fakultativní činnosti – činnosti poskytované za úhradu

- Fakultativní činnosti jsou nabízené činnosti poskytované za úhradu na základě přání klienta a dle možností domova.
- Fakultativní činnosti nenahrazují veřejně dostupné služby. Tyto služby může personál domova zprostředkovat (taxislužba, krejčovství ad.).
- Jedná se o úhradu nákladů spojených s nákupem, dopravu klienta osobním vozidlem, označení oblečení lisem. Další fakultativní činnosti mohou být předmětem vzájemné dohody mezi klientem a poskytovatelem.
- Fakultativní činnosti jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku.
 - **Nákupy** – obvykle jednou týdně má klient možnost využít nákup věcí osobní potřeby. Nákup je zajištěn podle přání klienta, zakoupen obvykle v jednom obchodě a následně doručen na pokoj nebo uložen do lednice. Nákup může být uhrazen v hotovosti či prostřednictvím depozitního účtu. Jako fakultativní činnost se neúčtuje zakoupení léků a hygienických potřeb.
 - **Označení prádla termolisem** – klient má možnost nechat si označit osobní prádlo termolisem, aby nedošlo ke ztrátě oblečení. Klient může zvolit i jiný trvalý způsob označení (např. vyšití). Domov nenese odpovědnost za ztrátu či záměnu prádla, které není řádně a trvale označeno.
 - **Doprava klienta osobním vozem na jeho žádost** – klient může požádat o dopravu dle svého přání nejpozději 3 dny dopředu. Dopravu lze zajistit pouze v pracovní dny. Doprava je hrazena z prostředků klienta.

16. Poštovní zásilky

- Klient si může nechat zasílat do domova poštovní zásilky či balíky.
- Pošta je doručována do podatelny DKS a následně předána sociálnímu pracovníkovi, který ji doručí klientovi.

- Pokud klient není v době převzetí zásilky v DKS, uschová se mu po dobu nepřítomnosti u sociálního pracovníka.

17. Pedikúra a kadeřnice

- Klient může využít zprostředkované služby v DKS – pedikérské a kadeřnické služby.
- Obě služby jsou klientům k dispozici zhruba 1x za 6-8 týdnů.
- Tyto služby si hradí klient, většinou prostřednictvím depozitního účtu, pokud není dohodnuto jinak.

18. Odpovědnost za škodu

- Klient je při přijetí do domova seznámen s povinností chránit majetek domova a zacházet s ním šetrně.
- Pokud klient způsobí škodu na majetku domova úmyslně, z nedbalosti nebo nevhodným zacházením, může po něm být požadována náhrada škody v souladu s platnými právními předpisy.
- Při stanovení výše náhrady škody přihlíží domov k časové hodnotě poškozené věci a k jejímu obvyklému opotřebení.

19. Bezpečnostní a protipožární předpisy

- Klient je povinen respektovat požární předpisy a v oblasti požární ochrany se řídit pokyny personálu všech úseků.
- Na pokojích a na chodbách je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm – zápalky, zapalovač, svíčky ad.
- Ve vnitřních prostorech domova a na balkonech je kouření běžných cigaret, doutníků a dýmek zakázáno. Kouření je povoleno pouze na venkovních místech k tomu určených.
- Při použití varné konvice na pokoji je nutné dodržovat zásady bezpečnosti – konvici postavit mimo podstavec či odpojit ze zásuvky.
- Po použití musí být všechny drobné elektrické spotřebiče odpojeny od elektrické sítě (zejména nabíječky).
- Na pokoj není dovoleno přinášet a používat varná zařízení (sporák, plotýnkový vaříč, varný kotel, smažicí pánev, konvektomat, gril, fritéza).

20. Práva a povinnosti poskytovatele

- **Poskytovatel má tato práva:**

- Upravovat výši úhrad za poskytování sociální služby v souladu s platnou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 k zákonu č. 108/2006 o sociálních službách.
- Ukončit poskytování sociální služby při nedodržování podmínek sjednaných ve smlouvě.
- Používat osobní a citlivé údaje výhradně pro vnitřní potřebu domova a v souladu s platným zákonem.

- **Poskytovatel má tyto povinnosti:**

- Poskytnout klientovi ubytování, celodenní stravu a péči dle uzavřené Smlouvy
- Plánovat a hodnotit průběh sociální služby s klientem
- Respektovat individuální možnosti, schopnosti a dovednosti klienta
- Respektovat soukromí a způsob života klienta
- Zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klienta
- Podporovat klienta ve využívání vlastních schopností a dovedností
- Respektovat klienta jako rovnocenného partnera
- Vést písemnou a elektronickou dokumentaci o průběhu služby
- Umožnit klientovi nahlédnout do dokumentace, která je o něm vedena
- Zajistit bezbariérový přístup v celém areálu DKS

21. Práva a povinnosti klienta

- **Klient má tato práva:**

- Právo na zdvořilý a ohleduplný přístup ze strany personálu
- Právo na úctu a důstojnost v každé situaci
- Právo na individuální přístup
- Právo na kvalifikovanou zdravotní, přímou obslužnou a sociální péči
- Právo na soukromí a nedotknutelnost pokoje
- Právo na svobodu projevu, politická práva, právo na svobodu vyznání
- Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti
- Právo na osobní svobodu a volný pohyb
- Právo na svobodu rozhodnutí a přiměřené riziko

- Právo na příjemné prostředí včetně možnosti vybavení pokoje vlastními předměty
- Právo na realizaci svých zájmů a na podporu při jejich realizaci
- Právo na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace
- Právo na informace o zdravotním stavu, sociální dokumentaci, o aktivitách, o domově a celé organizaci
- Právo na kvalitní sociální a společenské podmínky
- Právo na ochranu před diskriminací
- Právo na návštěvy a kontakt s rodinou
- **Klient má tyto povinnosti:**
 - Chovat se k personálu a ostatním klientům slušně, nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí
 - Plánovat s pracovníky průběh poskytování sociální služby
 - Umožnit personálu používat pracovní pomůcky, které zajišťují bezpečnost při práci – např. použití zvedáku pro přesun imobilních klientů
 - Zaplatit úhradu za pobyt a sjednané fakultativní činnosti

22. Porušování pravidel

- Nedodržení vnitřních pravidel DKS může být důvodem pro ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele.
- Za hrubé porušení vnitřních pravidel se považuje:
 - Slovní, psychické či fyzické napadání nebo obtěžování klientů či zaměstnanců
 - agresivní chování pod vlivem alkoholu či jiných látek
 - sexuální obtěžování klientů i zaměstnanců
 - krádež majetku klientů, zaměstnanců nebo Domova
 - úmyslné poškození majetku Domova
- V případě porušení vnitřních pravidel je situace projednána s klientem v rámci setkání s vedoucí domova a dalších zainteresovaných pracovníků. O setkání je učiněn písemný záznam.
- Pokud klient opakovaně porušuje vnitřní pravidla DKS je maximálně dvakrát písemně upozorněn na porušení pravidel a možnost ukončení smlouvy. Po druhém písemném upozornění, které přesto nepomůže vyřešit situaci, může být vypovězena smlouva o poskytování sociální služby v DKS ze strany Domova.

23. Stížnosti

- Každý klient má právo podávat stížnosti, náměty, připomínky ke kvalitě i průběhu poskytování sociální služby buď osobně, nebo si může vybrat svého zástupce - zákonného opatrovníka, podpůrce, osobu blízkou či zaměstnance Domova.
- Klient může podat stížnost ústně, písemně či jinou formou komunikace odpovídající možnostem klienta.
- V případě, že klient podá stížnost ústně, má personál povinnost stížnost sepsat a předat sociálnímu pracovníkovi či vedoucí Domova.
- V případě, že klient podá stížnost písemně, může ji vhodit do schránky či ji odevzdat sociálnímu pracovníkovi či vedoucí služby. Schránka je označena „Stížnosti, připomínky, náměty“.
- Stížnost může být sdělena i na společném setkání zaměstnanců a klientů.
- Stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. Více viz. formulář na Stížnost – k dispozici u hlavního vchodu do Domova.
- Klient může stížnost podat i anonymně. V případě anonymního podání je vyřešení stížnosti sděleno ústně na setkání zaměstnanců a klientů.

24. Závěrečná ustanovení

- Tato pravidla jsou veřejně přístupná na internetových stránkách Charity Strakonice a na nástěnkách v jednotlivých patrech domova.
- Vedení Domova si vyhrazuje právo na průběžné úpravy tohoto dokumentu v souvislosti s legislativními změnami.
- Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti 1. 8. 2026.