

Domov pro seniory Pilníkov
Trutnovská 176, 542 42 Pilníkov, IČO 001 95 031



Domácí řád

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života klientů.

Účinnost od	1. 9. 2021
Platnost od	1. 5. 2021
Ruší	➤ Dokument <u>Domácí řád</u> s platností od 3. 1. 2014 a účinností od 15. 1. 2014
Související	➤ <u>Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách</u> ➤ <u>Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách</u> ➤ <u>Směrnice č. 8, o sociální péči</u> ➤ <u>Standard kvality sociálních služeb č. 1, kritérium c)</u> ➤ <u>Standard kvality sociálních služeb č. 7, kritérium b)</u> ➤ <u>Směrnice č. 2, o stravování</u> ➤ Dokument <u>Nabídka základních činností</u>
Návaznost	➤ Informační vývěsky v objektu – provést aktualizaci údajů ke dni účinnosti dokumentu ➤ Upravit a zveřejnit Domácí řád – ve formě snadnějšího čtení pro klienty (větší písmo)
Závaznost	➤ Zaměstnanci organizace, klienti, ostatní osoby
Revize	➤ Úprava názvosloví
Poznámka	-
Zpracoval	Mgr. Markéta Gábrišová, Bc. Ivana Medelská
Zodpovědnost za aktualizaci	Bc. Ivana Medelská
Kontroloval	Mgr. Markéta Gábrišová
Schválil	Mgr. Markéta Gábrišová

1 Všeobecná ustanovení

1. Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného, spokojeného života a pořádku klientů Domova pro seniory Pilníkov (dále jen „domov“, „organizace“ nebo „poskytovatel“).
2. Domácí řád je závazný pro všechny klienty i zaměstnance domova a ostatní osoby ve vztahu k organizaci a klientům.

2 Nástup

1. V den nástupu je s klientem uzavřena Smlouva o poskytování sociálních služeb v domově pro seniory (dále jen „smlouva“). Před nástupem předloží klient platný důchodový výměr (pouze v případě, že jeho příjem je nedostačující na pokrytí plné úhrady za pobyt a žádá o sníženou úhradu) a oznámení o přiznání příspěvku na péči. Při nástupu platný občanský průkaz a průkaz pojištěnce. Bez těchto dokladů nemůže být nový klient přijat. Klienti s omezenou svéprávností nastupují za doprovodu opatrovníka. Toto omezení dokládají rozhodnutím soudu.
2. Při nástupu je s klientem dohodnut způsob platby za pobyt a příjmu důchodu (v hotovosti, složenkou, bezhotovostním převodem na účet, hromadným seznamem).
3. Po nástupu seznámí klíčový pracovník klienta s Domácím řádem domova.

3 Ubytování

1. Klient se po svém příchodu do domova ubytuje v pokoji, který mu byl dle zdravotního stavu a předchozí domluvy přidělen. Osobní věci, které si s sebou klient přinesl z domova, si s pomocí ošetřovatelského personálu uloží na místa k tomu určená (skříň, noční stolek, polička). V domově není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, chemikálie a věci hygienicky závadné.
2. K výzdobě pokoje může klient použít vlastní předměty (sošky, obrazy, textilie, květiny apod.).
3. Věci přidělené klientům zůstávají majetkem domova. Klientům je doporučeno s nimi šetrně zacházet.
4. Při ubytování nového, ale i již ubytovaného klienta, se přihlíží k jeho zdravotnímu a psychickému stavu, dále se přihlíží i k příbuzenským poměrům a osobním přáním klienta. Klienta lze v průběhu pobytu přemístit na jiný pokoj pouze s jeho souhlasem. Ve výjimečných případech lze klienta přemístit na jiný pokoj bez jeho souhlasu:
 - Z důvodu nenávratného zhoršení zdravotního stavu a potřeby zajištění častější zdravotní obslužnosti a dohledu (přemístění na I. patro).
 - V případě, že nastanou závažné mezilidské problémy ve vztazích mezi klienty a bude narušen i klid ostatních klientů domova, je možné po projednání přemístit klienta na jiný pokoj – v tomto případě zhodnotí komise, ve složení ředitel, vedoucí zdravotního úseku, zaměstnanci sociálního úseku a klíčový pracovník klienta, vážnost situace a rozhodne o přemístění či nepřemístění klienta na jiný pokoj a učiní o tom písemný záznam.
 - V případě technických oprav, modernizací a rekonstrukcí v domově je možné dle rozhodnutí vedení přemístit klienty (na nezbytně nutnou dobu) na jiné pokoje, tak aby byly zachovány zvyky a potřeby všech klientů domova.

Domácí řád

- Vznikne-li potřeba změny účelovosti ubytovacích prostor, např. z důvodu nástupu mužské klientely, manželských párů či rozšíření poskytovaných služeb (rehabilitace, aktivizační místnost, sesterna apod.).
5. Klient má možnost přihlásit se v domově k trvalému pobytu, který zajistí sociální pracovník.

4 Základní činnosti

1. Základní činnosti poskytované v domově viz dokument Nabídka základních činností.

5 Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou záměrně nebo z nedbalosti způsobí na majetku domova, majetku jiné organizace, majetku nebo zdraví spolubydlících klientů, zaměstnanců a jiných osob.
2. Způsobí-li zaviněně škodu více klientů, odpovídají za ní dle své účasti.
3. Klient je dle svých psychických a zdravotních možností povinen upozornit ředitele domova, případně jiného zaměstnance na škodu, která vznikla, vzniká, nebo by mohla vzniknout domovu, jeho klientům, zaměstnancům, nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.
4. O míře zavinění a případné náhradě škody (dle zůstatkové hodnoty poškozené věci) rozhodne komise sestavená dle návrhu ředitele domova. Hlavním kritériem komise při posuzování zavinění škody způsobené klientem domova je psychický a zdravotní stav klienta.

6 Úschova cenných a jiných věcí

1. Při nástupu do domova, nebo též v průběhu pobytu může klient požádat pověřeného pracovníka o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžních hotovostí do úschovy. Cenné věci musí být před uložením přesně popsány (např. řetízek ze žlutého kovu o délce 20 cm s přívěskem ve tvaru kruhu o průměru 2 cm s červeným kamenem uprostřed). Převzetí cenností od klienta, potvrdí pověřený zaměstnanec předáním kopie zařazovacího protokolu hmotných depozit z IS Cygnus, převzetí peněžní hotovosti a její uložení na hotovostní depozita předáním kopie příjmového pokladního dokladu. Převzít, uschovat cennost, peněžní hotovost, pozůstalost může pouze pověřený zaměstnanec s hmotnou odpovědností. Bez souhlasu klienta nemohou příbuzní s penězi, cennostmi a vkladními knížkami manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu finančních prostředků klienta. V případě omezení svéprávnosti klienta o manipulaci s penězi nebo cennostmi rozhoduje jeho opatrovník (dle rozsahu omezení odpovědnosti k právním úkonům a nakládání s financemi) dle usnesení soudu. Pověřenými zaměstnanci jsou sociální pracovníci a aktivizační pracovníci pověřená vedením depozit.
2. Klient může ve stanovenou dobu, která je uvedena na vývěsce vedle dveří kanceláře účtárny a dalších veřejně přístupných místech, peníze v hotovosti z peněžní karty nebo z vkladů ze své vkladní knížky vybírat nebo na ně ukládat. Klienta trvale upoutaného na lůžko informuje o stanovené době k výběru a ukládání peněz klíčový pracovník. Výběr nebo vklad stvrdí klient podpisem na výdajovém nebo příjmovém dokladu. V případě, že klient není schopen podpisu, provádí se výběr nebo vklad za účasti dvou svědků, kteří doklady podepíší.

Domácí řád

3. Domov neodpovídá za osobní věci, cennosti, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které klient pověřeným zaměstnancům domova do úschovy nepředal.
4. Klient v den nástupu obdrží klíč od šatní skříně na pokoji, v případě zájmu může požádat sociálního pracovníka o klíč od pokoje (v případě, že klíč od pokoje vlastní i spolubydlící) a klíč od budovy.
5. V nepřítomnosti klienta nesmí jeho příbuzní, zaměstnanci domova a ostatní klienti bez vědomí pověřených zaměstnanců domova provádět jakoukoliv manipulaci s jeho věcmi a ostatním majetkem.
6. V případě převozu klienta do nemocnice je všeobecná sestra ve směně povinna zabezpečit osobní věci, finance a cennosti uživatele proti krádeži (uloží je v trezoru na sesterně) a jejich následné předání pověřenému zaměstnanci.

7 Stravování

1. Strava v domově je svým složením, množstvím a úpravou přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu klientů.
2. Strava se klientům podává v jídelně. Klienti, kteří mají sníženou pohyblivost, dostávají stravu na pokojích za asistence ošetrovatelského personálu.
3. Čas podávání stravy v domově (z provozních důvodů nelze čas podávání stravy rozšířit):
 - Snídaně: 08:00 – 08:30 hodin
 - Oběd: 12:00 – 12:30 hodin
 - Svačina: 15:00 – 15:30 hodin
 - Večeře č. 1: 17:00 – 17:30 hodin
 - Večeře č. 2: podává se s večeří č. 1 (pouze pro klienty, kterým je aplikován inzulin)
4. Odnášení nádobí a příborů z jídelen je povoleno pouze po předchozí domluvě s poskytovatelem. Klienti mají možnost odnést si z jídelen jídlo trvanlivějšího charakteru k pozdější konzumaci na pokoji (ovoce, balené pečivo a dezerty), za předpokladu, že budou při jeho přenosu a ukládání dbát základních hygienických pravidel.
5. Klienti mají na všech patrech k dispozici nápoje (čaj v termosech ovocné nápoje v Bonnomatu a vodu v aquabarech a Filbacu). Klientům, kteří potřebují pomoc, poskytnou nápoj ošetrovatelský personál.
6. Potravinu mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená (lednice ve společných prostorách domova). Nepoužitelné zbytky jídel se odkládají do určených nádob, nesmějí se ponechávat na pokoji, chodbách apod.
7. Klienti mají možnost se vyjádřit k podávané stravě. Přibližně jednou za měsíc probíhá setkání s klienty, kterého se účastní, vedoucí stravovacího úseku, vedoucí zdravotního úseku a sociální pracovníce.

8 Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Domov poskytuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Rozsah ošetrovatelské péče a požadavky klienta jsou uvedeny v jeho individuálním a ošetrovatelském plánu. Potřebu lékařského vyšetření a ošetření hlásí klient vedoucí zdravotního úseku, v případě její nepřítomnosti všeobecné sestře.
2. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient ihned všeobecné sestře.
3. Klient je povinen podstoupit úkony, které v souvislosti s pobytem stanoví zákonné normy (očkování, dezinfekční opatření, apod.)

Domácí řád

4. Klientům je k dispozici smluvní lékařka, která provádí vstupní prohlídky, preventivní prohlídky, ošetření a vyšetření v době nemoci nebo úrazu. Na základě dohody podává léky klientům všeobecná sestra.
5. Klienti mají možnost zvolit si vlastního praktického lékaře za předpokladu, že veškeré výdaje s tím spojené si zajistí a uhradí sami (dopravu do ordinace a případný doprovod si zajišťuje klient sám nebo jeho rodina).
6. Klient, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, bude po nezbytnou dobu umístěn na infekčním oddělení nemocnice dle rozhodnutí smluvní lékařky.
7. Do domova dochází odborný lékař – psychiatr dle potřeby. Vyšetření u ostatních odborných lékařů (oční, neurolog, stomatolog, gynekolog apod.) je zajištěno na doporučení ošetřujícího lékaře.
8. Praktický lékař doporučí pro vyšetření vhodného odborného lékaře nebo zdravotnické zařízení v nejbližším okolí. Klienti, pokud to vyžaduje jeho zdravotní stav, je poskytnuta doprava sanitou a případný doprovod, který zajišťuje zařízení ve spolupráci s rodinou. Pokud si chce klient zvolit odborného lékaře nebo zdravotnické zařízení v nespádové oblasti, musí si dopravu a doprovod zajistit sám nebo jeho rodina. Stejně podmínky platí pro hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení.
9. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí léky a zdravotnický materiál, který lékař uživateli předepíše donáškou z lékárny nebo zdravotnického skladu.
10. Doplatky za léky jsou hrazeny klientem. Volně prodejné léky jsou klientovi zajišťovány pouze po dohodě se zdravotnickým personálem. Veškeré další léky, které užívá a nejsou zaznamenány ve zdravotní dokumentaci (např. získané od příbuzných), je vhodné nahlásit vedoucí zdravotního úseku.

9 Hygiena a bezpečnost

1. V domově pečují klienti o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla a obuvi.
2. K dodržování osobní hygieny patří koupání, sprchování, mytí, stříhání a úprava vlasů, úprava nehtů, holení. Informace o poskytování služeb pedikúry a kadeřnice sdělí klientům aktivizační pracovnice.
3. Klientům je doporučeno se denně mýt, a to ráno i večer v umývárkách nebo na pokojích. Koupání se provádí dle individuálních potřeb klientů, nejméně však 1x za týden. Dle přání klienta lze harmonogram koupání upravit, vždy s přihlédnutím na technické možnosti domova a k potřebám ostatních klientů.
4. Klientům je doporučeno vyměňovat si spodní prádlo denně, ostatní šatstvo nejméně 1x týdně, podle potřeby i častěji. Na noc se mohou převlékat do nočního prádla. Znečištěné prádlo se sbírá 2x denně, takže klienti mají možnost je odevzdat ihned k vyprání. Praní a žehlení prádla zajišťuje prádelna v domově. Praní, sušení a skladování špinavého prádla na pokojích a společných prostorech je nepřipustné.
5. Klientům je doporučeno za pomoci příbuzných, známých nebo klíčového pracovníka doplňovat si na vlastní náklady chybějící prádlo, ošacení a obuv.
6. Hygienické potřeby jako mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na tělo a ruce, holicí potřeby si hradí klient ze svých prostředků.
7. Součástí osobní hygieny je i stříhání a úpravu vlasů (zajišťuje kadeřnice). Stříhání nehtů na rukou (zajišťuje personál nebo rodina), úpravu nehtů na nohou (zajišťuje pedikérka).
8. V celé budově i areálu organizace je zákaz kouření. Klienti, popř. jiné osoby smějí kouřit u hlavního vchodu a zadního vchodu nebo v altánu. V zájmu bezpečnosti klientů je zakázáno používání zápalek, zapalovačů, zapalování svícnů a svíček v pokojích a ostatních

Domácí řád

prostorách domova (zde pouze se souhlasem a za dohledu zaměstnance domova). Vlastní elektrické spotřebiče je klient povinen nechat si zrevidovat na vlastní náklady.

10 Doba klidu v domově

1. Doba nočního klidu (zpravidla v době mezi 22:00 – 6:00 hod.) může být upravena ředitelem domova podle ročního období. Doba nočního klidu je v letním období od 22:00 hod, v zimním období od 20:00 hod.
2. V době doporučeného klidu mohou klienti poslouchat rádio nebo sledovat televizi ve společných prostorách. Na pokoji pak se souhlasem spolubydlících nebo za pomoci sluchátek.
3. V době nočního klidu nesmějí klienti rušit své spolubydlící. Na pokoj mohou v uvedené dobu vstoupit zaměstnanci poskytovatele v případě nutnosti podání léků, poskytnutí ošetrovatelské nebo lékařské péče a při krizových situacích (požár, povodeň apod.).
4. Budova se uzamyká v letním období (od 1. dubna do 30. září) ve 21:00 hod. a v zimním období (od 1. října do 31. března) v 19:00 hod. V případě uzamčení budovy ji ošetřující personál na požádání (zvonek u hlavní brány) odemkne a opětovně zamkne. V případě zájmu může uživatel požádat sociálního pracovníka o vydání klíče od hlavní budovy.

11 Vycházky mimo areál domova

1. Klienti mohou pobývat a vycházet mimo areál domova. V zájmu své bezpečnosti by měli nahlásit odchod z domova službu konajícímu ošetrovatelskému personálu. Současně oznámí, kam odchází a přibližnou dobu návratu.
2. Službu konající ošetrovatelský personál doporučí klientovi, aby zvážil vhodnost vycházky, jestliže by bylo ohroženo jeho zdraví nebo bezpečnost (např. při náledí, nepříznivém počasí, přírodní katastrofě apod.) Při nařízení karantény hygienickou službou se musí dodržet zákaz návštěv. Písemný zákaz návštěv bude vždy vyvěšen na hlavních dveřích budovy.

12 Přejíždění klienta mimo domov

1. Klient může přechodně pobývat mimo domov dle svého rozhodnutí. Klient si na dobu pobytu mimo domov vyžádá u služby konající sestry léky, občanský průkaz a průkaz pojištěnce (v případě, že léky, občanský průkaz a průkaz pojištěnce nemá u sebe).
2. Klient je povinen předem oznámit pobyt mimo domov, tak aby mu vznikl nárok na vratku. Za předem oznámený pobyt mimo domov se považuje oznámení ústní, telefonické nebo písemné nejméně 48 hodin předem. Oznámení pobytu mimo domov přijímá vedoucí zdravotního úseku nebo všeobecná sestra ve směně. V případě, že tak klient neučiní, nenáleží mu vratka za dny pobytu mimo domov. Hospitalizace klienta ve zdravotnickém zařízení se vždy považuje za předem oznámený pobyt mimo domov. Klient je povinen nahlásit i návrat z dovolené, neučiní-li tak, musí si stravu zajistit sám.
3. V případech častého a dlouhodobého pobytu klienta mimo domov se bude individuálně posuzovat potřebnost a účelnost sociální péče.
4. V případě celodenní nepřítomnosti v domově obdrží klient nejpozději do 10 pracovních dnů po posledním dni kalendářního měsíce, za který má být úhrada vrácena, vratku ve výši 20 % úhrady za ubytování, 100 % ceny potravin, 50 % provozních nákladů za stravování a poměrnou část příspěvku na péči. Vratky jsou vypláceny pouze za celé dny mimo domov. V případě, že klient bude odcházet na dovolenou např. po obědě, má

Domácí řád

možnost si odhlásit stravu na celý den a stravu na část dne si zajistit sám. Neodebraná strava (hospitalizace, včas neodhlášený pobyt mimo domov) je vydávána ostatním klientům jako přídávky.

13 Návštěvy

1. Klienti mohou přijímat návštěvy neomezeně s ohledem na stanovený noční klid. Při mimořádných událostech (zákaz návštěv vydaný orgány hygienické služby, vážné technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy zakázány.
2. Klienti přijímají návštěvy ve společných prostorách domova nebo na pokojích (na pokojích pouze se souhlasem spolubydlících).
3. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek na domově. Návštěvám je doporučeno nenarušovat léčebný a dietní režim klientů.

14 Kulturní život na domově

1. Klienti se dle svého zájmu a zdravotního stavu účastní kulturního a společenského života na domově.
2. Součástí domova je obsáhlá knihovna. Klienti mohou sledovat televizi, video, DVD. Dle zájmu se pořádají zájezdy, návštěvy divadla, rekreace na horách, posezení v cukrárnách apod.
3. Klienti se mohou pod vedením pracovníků sociálního úseku věnovat činnostem v zájmu rozvoje schopností, estetického cítění a zapojení do společenského života – pletení, háčkování, malování, výroba drobných dárkových předmětů apod.
4. Klient může používat vlastní rádio nebo televizi v případě, že tím neruší spolubydlící. Poplatky za používání televize nebo rádia hradí ze svých prostředků.
5. Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které pak hradí ze svých prostředků.

15 Zájmová a dobrovolná pracovní činnost

1. Klienti se dle svého rozhodnutí mohou věnovat zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nejsou na úkor zdraví, neohrožují zdraví ostatních klientů, zaměstnanců domova nebo jiných osob.
2. Klienti mohou svobodně dle svého zdravotního stavu pomáhat při denním úklidu svých pokojů (větrání příkrývek a polštářů, stlaní postelí a utírání prachu).

16 Chov zvířat

1. V zařízení je umožněn chov drobných domácích zvířat za předpokladu, že nebudou svojí přítomností narušovat chod zařízení nadměrným zápachem, znečišťováním, hlukem apod. Zvířata nesmějí být nebezpečná svému okolí (bojová plemena psů, jedovatí plazi, pavouci apod.).
2. Klient si smí do domova přinést domácí zvíře, pokud splní následující podmínky:
 - je schopný se o ně plně postarat (péče, krmení, úklid), neboť není bohužel možné, aby se o zvíře staral někdo z personálu,
 - má potvrzení o veterinární prohlídce zvířete,

Domácí řád

- zajistí péči o zvíře (jiný klient, rodina, útulek) v případě zhoršení svého zdravotního stavu nebo úmrtí.
3. S umístěním zvířete na pokoj musí předem souhlasit spolubydlíci. Poskytovatel nabídne spolupráci při řešení případné neshody a pokusí se po předchozí dohodě přemístit klienta tak, aby byla zachována spokojenost všech stran.

17 Výplata důchodů

1. Dle dohody ke smlouvě o poskytnutí sociální péče v domově pro seniory je klientovi po odečtení úhrady za pobyt vyplacen zůstatek důchodu, v případě, že pobírá důchod hromadným seznamem. V případě, že uživatel nepobírá důchod hromadným seznamem je povinen uhradit úhradu za pobyt nejpozději do konce daného měsíce.
2. Dle smlouvy o poskytnutí sociální péče v domově pro seniory se výplata zůstatků důchodů provádí v účtárně pověřeným pracovníkem za účasti dvou svědků (zaměstnanců domova) každého 15. dne v měsíci. Případně-li 15. na sobotu nebo na neděli, vyplácí se zůstatek následující pracovní den-
3. Klientům, kteří nejsou schopni ze zdravotních důvodů převzít důchod v účtárně je důchod vyplácen na pokojích.
4. Klienti, kteří nejsou schopni podpisu při výplatě důchodů a přejí si vyplatit finanční částku v hotovosti, podepíší předání dva svědci (vyjma vyplácejícího).

18 Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky včetně peněžních příjmů si přebírají klienti osobně, za přítomnosti sociálního pracovníka přebírají poštu klienti převážně imobilní, kteří potřebují pomoc při vysazování nebo vstávání.

19 Nákupy

Nákupy potravin, drogerie a tisku

1. Klienti mají možnost objednat si potraviny u aktivizačního pracovníka. Jedná se o nápoje, cukrovinky, ovoce, zeleninu, zákusky, drobnou drogerii apod. Aktivizační pracovník zajistí seznam objednaného zboží, které předá místnímu prodejci. Ten nákup zajistí a přiveze do domova.
2. Zajišťujeme klientům nákupy pouze pro jejich vlastní spotřebu v běžném sortimentu a v přiměřeném množství 1x za 14 dní.
3. Zakoupené nebo objednané zboží si hradí klienti sami ze svých prostředků. Nákup bude proto proveden pouze v případě, že na požadovaný nákup má klient dostatek finančních prostředků.

Nákupy oblečení a obuvi

1. Pověřený pracovník (klíčový pracovník, aktivizační pracovník) je klientům nápomocný při nákupech oblečení, obuvi popř. spotřebního zboží od prodejců přímo v zařízení nebo v nejbližším okolí, zde však pouze po předchozí domluvě pokud to provozní a personální možnosti domova dovolí.

Domácí řád

2. Pokud chce klient provádět nákupy ve vzdálenějších obchodech, musí si sám zajistit dopravu a doprovod rodiny. Zakoupené zboží si hradí klient sám ze svých prostředků.

20 Stížnosti

1. Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb, na chování nebo jednání zaměstnanců domova může podat kterýkoliv klient, jeho rodinný příslušník, osoba, kterou si klient zvolí nebo zaměstnanec domova. Stížnost lze podat ústně nebo písemně. Pro písemné stížnosti slouží schránka důvěry umístěná v jídelně – přízemí. Klíče od schránky jsou umístěny u sociálních pracovníků. Schránka je vybírána 1x za 14 dní zaměstnanci sociálního úseku.
2. Postup pro podávání stížností je k dispozici na nástěnkách ve veřejně přístupných prostorách domova (na všech patrech). Na požádání je k nahlédnutí u zaměstnanců sociálního úseku.

21 Opatření proti porušování kázně

1. Jestliže klient hrubě porušuje kázeň a pořádek v domově. Učiní ředitel domova následující opatření:
 - předá klientovi proti podpisu, popř. za účasti 2 svědků z řad zaměstnanců písemné upozornění, které vyhotoví sociální nebo klíčový pracovník,
 - pokud klient obdrží 2 písemná upozornění, bude jakékoliv další hrubé porušení domácího řádu důvodem k ukončení Smlouvy.
2. Za hrubé porušování pořádku a kázně se považuje zejména fyzické napadání klientů nebo personálu, neslušné označování klientů nebo personálu, vědomé a záměrné ničení zařízení a vybavení, nevhodné chování k návštěvám, hádky, nadměrné požívání alkoholu.

22 Ukončení služby

1. Výpovědní důvody a lhůty jsou stanoveny ve Smlouvě uzavřené mezi klientem a poskytovatelem.

23 Závěrečná ustanovení

1. Domácí řád je volně přístupný. Je k dispozici ve veřejných prostorách domova, u zaměstnanců sociálního úseku a ředitele.