



Domácí řád Domova Hvězda

platný od 1. 1. 2018

Obsah:

- Čl. 1 Úvod
- Čl. 2 Základní práva a povinnosti poskytovatele
- Čl. 3 Základní práva a povinnosti uživatele
- Čl. 4 Ubytování
- Čl. 5 Fakultativní služby
- Čl. 6 Úklid a údržba prádla
- Čl. 7 Hygiena
- Čl. 8 Stravování
- Čl. 9 Zdravotní a ošetrovatelská péče
- Čl. 10 Klíčový pracovník a individuální přístup personálu
- Čl. 11 Návštěvy
- Čl. 12 Doba nočního klidu
- Čl. 13 Pobyt uživatelů mimo domov
- Čl. 14 Odpovědnost za škodu
- Čl. 15 Úschova cenných věcí
- Čl. 16 Výplata důchodů a způsob placení úhrady
- Čl. 17 Poštovní zásilky
- Čl. 18 Kulturní život a zájmová činnost v domově
- Čl. 19 Stížnosti
- Čl. 20 Opatření proti porušování kázně a pořádku
- Čl. 21 Ukončení pobytu v domově
- Čl. 22 Závěrečná ustanovení

Čl. 1

Úvod

1. Domácí řád je vnitřní předpis Domova Hvězda (dále jen „domov“), který stanoví základní pravidla a zásady vzájemného soužití při poskytování a využívání sociální služby v domově se zvláštním režimem. Jejich dodržování je předpokladem pro zajištění pořádku a důstojného, klidného a spokojeného života uživatelů.
2. Domovem poskytovaná sociální služba vychází z obecně závazných předpisů respektujících lidská práva a je založena zejména na lidské důstojnosti, individuálním přístupu, podpoře samostatnosti a kvalitě poskytované služby.

Čl. 2

Základní práva a povinnosti poskytovatele

1. Uzavřít s uživatelem smlouvu o poskytování sociální služby v rozsahu možností poskytovatele a potřeb uživatele.
2. Poskytovat sociální službu v rozsahu uvedeném ve smlouvě a v odpovídající kvalitě.
3. Vyžadovat dodržování ustanovení domácího řádu a vnitřních předpisů poskytovatele, v případě porušení některých ustanovení uživatele upozornit, uplatnit opatření proti porušování kázně a pořádku v domově.
4. Vytvářet s uživatelem individuální plánování služby, jeho aktualizaci a hodnocení. Na základě tohoto plánu poskytovat uživateli nezbytnou míru podpory a umožňovat uživateli v co nejvyšší možné míře začlenění do společnosti a účast na různých aktivitách. Poskytovat uživateli bezpečí a ochranu, vždy s přihlédnutím k právu na přiměřené riziko a nechat uživateli prostor pro uplatnění jeho vůle.
5. Respektovat právo uživatele na možnost podání stížnosti na poskytovanou službu, tyto stížnosti vyřizovat včas, způsobem stanoveným vnitřním předpisem (viz. Standard č. 7).

Čl. 3

Základní práva a povinnosti uživatele

1. Uzavřít s poskytovatelem smlouvu o poskytování sociální služby v rozsahu vlastních potřeb a možností poskytovatele.

2. Dodržovat ustanovení domácího řádu a vnitřních předpisů poskytovatele, se kterými byl seznámen, a které jsou v souladu s obecně závaznými předpisy.
3. Vypovědět smlouvu o poskytnutí sociální služby, a to kdykoli a bez udání důvodu.
4. Podílet se na plánování služby, spolupracovat při realizaci sociální služby a individuálního plánování s ohledem a respektem k ostatním uživatelům i zaměstnancům poskytovatele.
5. Obracet se na kteréhokoliv zaměstnance domova s náměty, připomínkami, stížnostmi na obsah a kvalitu poskytované sociální služby a být vyrozuměn o způsobu řešení toho podnětu či stížnosti.

Čl. 4

Ubytování

1. Sociální služba je v domově poskytována na základě písemné smlouvy, která je výsledkem procesu jednání se zájemcem o službu. K podpisu smlouvy dochází nejpozději v den nástupu uživatele do domova a podepisuje ji uživatel osobně nebo jeho zákonný zástupce.
2. Kapacita domova je 106 lůžek. Uživatelům je poskytováno ubytování v jedno-, dvou-, tří- nebo čtyřlůžkových pokojích v budovách Zámek a Pavilon.
3. Pokoj uživatele je standardně vybaven elektricky ovladatelným polohovacím lůžkem, nočním stolem, šatní skříní a židlí. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel dovybavit a zútulnit pokoj drobnými osobními předměty a doplňky (např. poličky, obrázky, fotografie, polštářky apod.). Připevňování poliček, obrázků apod. provádí pracovník údržby domova.
4. Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, odběr elektrického proudu, úklid, praní, žehlení a drobné opravy osobního a ložního prádla, odvoz odpadu.
5. Uživatel se ubytuje na pokoji, který s ním byl předem dohodnut. Dle možností domova je respektováno přání uživatele při výběru pokoje, ve kterém chce žít. V průběhu dalšího pobytu lze provést změny jen po vzájemné dohodě uživatele a poskytovatele.
6. Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (změna zdravotního stavu, z důvodů reorganizačních apod.) a po předchozím

projednání s uživatelem, přestěhovat jej na jiný pokoj v rámci domova. V tomto případě je nutný písemný souhlas uživatele. Uživatel má právo požádat o přemístění na jiný pokoj dle provozních možností poskytovatele.

7. Poskytovatel si vyhrazuje právo přemístit uživatele z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, opravy apod.) na nezbytně nutnou dobu na jiný pokoj, který může být sdílen více uživateli.
8. Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv osob spojených s užíváním těchto prostor. Uživatel je povinen řádně užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání, v těchto prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.
9. Téměř všechny pokoje jsou vybaveny televizí případně i lednicí. Používání vlastních elektrospotřebičů (např. rádio, stolní lampička apod.) je povoleno pouze s předchozím souhlasem ředitele domova na základě písemné žádosti. Veškeré elektrospotřebiče podléhají pravidelným revizím, které zajišťuje domov. Náklady u vlastních elektrospotřebičů si hradí uživatel z vlastních zdrojů. Uživatelé ani zaměstnanci nerozšiřují bez souhlasu ředitele množství elektrospotřebičů, nepoužívají vlastní prodlužovací kabely a rozbojky.
10. Uživatelé mohou být na základě vlastního požadavku přihlášení k trvalému pobytu v domově. Tuto činnost včetně zažádání o vydání nového občanského průkazu zajišťují sociální pracovníci domova, a to tehdy, předloží-li uživatel potřebné doklady. Správní poplatek hradí uživatel.

Čl. 5

Fakultativní služby

Uživateli mohou být poskytovány nad rámec základních činností také fakultativní činnosti

Ceník fakultativních činností a služeb poskytovaných v Domově Hvězda,p.o.

Pravidelné/měsíční fakultativní služby

| požadavek | služba | cena |
|------------------|--|------------------------------|
| | Úschova cenností | 10,- Kč/měsíc |
| | Vedení VK | 10,- Kč/měsíc |
| | Vedení depozitního účtu | 30,- Kč/měsíc |
| | Lednice na pokoji 1 - lůžkový (poplatek pokrývá hodnotu spotřebiče, spotřebu energie, revizi spotřebiče) | 100,- Kč/měs./os. |
| | Lednice na pokoji 2 - lůžkový (poplatek pokrývá hodnotu spotřebiče, spotřebu energie, revizi spotřebiče) | 50,- /měs./os. |
| | Lednice na pokoji 3 - lůžkový (poplatek pokrývá hodnotu spotřebiče, spotřebu energie, revizi spotřebiče) | 33,- Kč/měs./os. |
| | Lednice na pokoji 4 - lůžkový (poplatek pokrývá hodnotu spotřebiče, spotřebu energie, revizi spotřebiče) | 25,- Kč/měs./os. |

Nepravidelné fakultativní služby

| | | |
|--|---------------------|--|
| | Doprava automobilem | 13,80,- Kč/km 100,-Kč/ 0,5 hod - obsluha automobilu |
| | Telefonní hovory | dle skutečných nákladů |
| | Kopírování A4 | 2,-Kč/strana |

Čl. 6

Úklid a údržba prádla

1. Uživatelé jsou v rámci svých zdravotních možností povinni udržovat na pokoji pořádek a čistotu, odpadky vyhazovat zásadně do odpadkových košů.

2. V domově je pravidelně prováděn běžný úklid společných prostor i pokojů uživatelů. Úklid na pokojích je prováděn za přítomnosti uživatele. Pokud si uživatelé pokoj zamykají, jsou povinni v dohodnutou hodinu umožnit úklid. Všechny místnosti domova se pravidelně větrají.
3. Uživatelé se mohou dle svých schopností a přání zapojit do úklidu (např. větrání, zalévání květin, sběr a umývání nádobí, ukládání prádla apod.)
4. Skříňky, stolky i postele dle možností uklízejí uživatelé sami, nebo na základě dohody uklízí personál domova. Uživatelům není dovoleno shromažďovat věci v nadměrném množství s ohledem na omezené prostory a průběh řádného úklidu.
5. Uživatel nesmí v domově přechovávat zbraně, hygienicky závadné předměty a potraviny, nebezpečné chemikálie, narkotika a jiné zdraví a životu škodlivé látky a předměty. Uživatel je povinen podrobit své osobní věci kontrole ze strany personálu při podezření z narušování hygienických zásad a umožnit odstranění zdroje zápachu, nákazy, plísní apod.
6. Prádlo uživatelů musí být označeno přiděleným osobním číslem, a to na nenápadném místě. Značení je možné zajistit buď před nástupem, nebo prostřednictvím pracovníků prádelny po nástupu do domova. Osobním číslem musí být označeny i věci pořízené za pobytu. K praní neoznačeného osobního prádla je možné využít pracích pytlů, které si uživatel zakoupí na vlastní náklady.
7. Při nástupu do domova sepíše klíčový pracovník s uživatelem šatní lístek, který je ve spolupráci s uživatelem a jeho blízkými trvale aktualizován a konzultován. Z tohoto důvodu je nutné informovat uvedeného pracovníka o všech nově přinesených nebo odnesených věcech. Pokud se tak nestane, nemůže být poskytovatel odpovědný za případnou ztrátu.
8. Znečištěné prádlo dopravuje personál domova do prádelny. Domov zajišťuje nejen praní, ale i sběr a výdej prádla.

Čl. 7

Hygiena

1. Uživatelé domova dbají dle svých možností a schopností o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek na svém pokoji, ve skříních i nočních stolcích.
2. Rozvrh hygieny se sestavuje s ohledem na přání uživatelů a provoz zařízení. Uživatelům pomáhá v udržování osobní hygieny dle jejich individuálních potřeb a přání personál domova.
3. Osobní prádlo si uživatelé mění dle potřeby, popř. na doporučení

- personálu domova. Na noc se uživatelé převlékají do nočního prádla.
4. Domov zajišťuje toaletní papír, papírové utěrky a tekuté mýdlo, ostatní hygienické potřeby si každý uživatel zajišťuje dle osobní potřeby na vlastní náklady.
 5. Kadeřnické, holičské a pedikérské služby zprostředkovává domov uživatelům prostřednictvím externích pracovníků docházejících pravidelně do domova. Úhrady za tyto služby si hradí uživatelé ze svých prostředků.
 6. Nadměrné požívání alkoholických nápojů a jiných psychotropních a návykových látek, které by narušovalo kolektivní soužití, je v domově zakázáno. Ke kouření jsou vyhrazeny prostory – kuřárny. Kouření a používání otevřeného ohně je v ostatních prostorách zakázáno.

Čl. 8

Stravování

1. Domov poskytuje uživatelům celodenní stravování z vlastní kuchyně v rozsahu tří hlavních a dvou, případně tří vedlejších jídel denně. Strava je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatele.
2. Dle doporučení lékaře a po projednání s uživatelem, je možné podávat stravu normální č. 3, šetřící č. 2, diabetickou č. 9 nebo diabetickou šetřící 9/s, dle potřeby též mechanicky upravenou. Podrobnosti o poskytování stravy, zejména druhích vhodného jídla a způsobech podávání stravy jsou v případě potřeby obsaženy v individuálním plánu uživatele.
3. Finanční hodnota podávané stravy se řídí výší stravovací jednotky.

Stravovací jednotka platná od 1. ledna 2018

Standartní strava

| Strava | % | náklady na potraviny | režijní náklady 50% | celkem |
|-------------|-----|----------------------|---------------------|----------|
| Snídaně | 15% | 15,00 Kč | 7,00 Kč | 22,00 Kč |
| Přesnídávka | 10% | 10,00 Kč | 5,00 Kč | 15,00 Kč |
| Oběd | 35% | 30,00 Kč | 14,00 Kč | 44,00 Kč |

| | | | | |
|---------|-----|----------|----------|------------------|
| Svačina | 10% | 10,00 Kč | 5,00 Kč | 15,00 Kč |
| Večeře | 30% | 27,00 Kč | 13,00 Kč | 40,00 Kč |
| Celkem | | 92,00 Kč | 44,00 Kč | 136,00 Kč |

Diabetická strava

| Strava | % | náklady na potraviny | režijní náklady 50% | celkem |
|-------------|-----|----------------------|---------------------|------------------|
| Snídaně | 14% | 16,00 Kč | 8,00 Kč | 24,00 Kč |
| Přesnídávka | 9% | 10,00 Kč | 5,00 Kč | 15,00 Kč |
| Oběd | 32% | 31,00 Kč | 15,00 Kč | 46,00 Kč |
| Svačina | 9% | 10,00 Kč | 5,00 Kč | 15,00 Kč |
| Večeře | 27% | 27,00 Kč | 13,00 Kč | 40,00 Kč |
| II.večeře | 9% | 9,00 Kč | 5,00 Kč | 14,00 Kč |
| Celkem | | 103,00 Kč | 51,00 Kč | 154,00 Kč |

- Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeut domova. Jídla jsou připravována podle předem zveřejněného jídelního lístku prostřednictvím informačních tabulí. Na jeho přípravě se mohou uživatelé aktivně podílet svými připomínkami a názory.
- Jídlo je podáváno v jídelnách domova. Uživatelům se zdravotním stavem, který vyžaduje trvalý nebo přechodný pobyt na lůžku, je strava podávána na pokojích. Na odděleních jsou k dispozici po celý den nápoje.
- Strava je podávána pětkrát denně dle následujícího časového rozvrhu:

| | | |
|-----------------------|---------------|-----------------|
| Snídaně a přesnídávka | 8:00 – 9:00 | |
| Oběd | 12:00 – 13:00 | |
| Svačina | 14:30 – 15:00 | |
| Večeře | 17:15 – 18:15 | (16:30 – 17:30) |
| víkendy a svátky) | | |
| II. večeře (dia) | 19:30 | |
- Zbytky jídel není povoleno nechávat na pokojích a společenských prostorách, ani vyhazovat z oken a krmit jimi zvířata. Potraviny je možné ukládat pouze na místech k tomu určených (lednice).
- V případě plánované nepřítomnosti v domově je možné stravování odhlásit a to nejpozději dva pracovní dny předem.

9. Pobyť ve zdravotnickém zařízení je považován za předem ohlášenou nepřítomnost. V případě řádně ohlášené nepřítomnosti je uživateli vyplacena finanční náhrada, tzv. vratka (poměrná část úhrady nákladů na potraviny).
10. Úhrada za ubytování se v době nepřítomnosti nevrací.

Čl. 9

Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Domov zajišťuje uživatelům zdravotní a komplexní ošetrovatelskou péči, která odpovídá jejich potřebám a zdravotnímu stavu.
2. Komplexní ošetrovatelskou péči v domově poskytuje zdravotnický personál, který má odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Úkony přímé obslužné péče zabezpečují pracovníci v sociálních službách.
3. Lékařská péče je zajištěna prostřednictvím praktických a odborných lékařů (neurolog, psychiatr apod.), kteří docházejí dle dohody do domova. Praktická lékařka ordinuje v domově 2x týdně, uživatelé mohou zároveň využívat i dalších služeb lékařů a zdravotnických zařízení tak, jak je běžné.
4. Uživatelé mají možnost svobodné volby lékaře za předpokladu, že si dopravu a veškeré výdaje s tímto spojené hradí sami.
5. Své zdravotní potíže či potřebu lékařského vyšetření či ošetření hlásí uživatel službu konající sestře. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby je uživatel povinen nahlásit ihned službu konající sestře, která zajistí ošetření. Akutní případy náhlého zhoršení zdravotního stavu řeší zdravotní personál přivoláním rychlé záchranné služby.
6. Je na rozhodnutí uživatele, zda bude dodržovat léčebný režim a doporučení lékařů a zdravotnického personálu. Poskytovatel nenes odpovědnost za nedodržování léčebného režimu uživatelem.
7. Léky, regulační poplatky, zdravotnický materiál a pomůcky předepsané lékařem jsou hrazeny stejným způsobem, jako u občanů, kteří pobyťovou sociální službu nevyužívají.

Čl. 10

Klíčový pracovník a individuální přístup personálu

1. Každému uživateli je po přijetí do domova přidělen „klíčový pracovník“, který mu věnuje zvýšenou pozornost v době adaptace a pomáhá mu po

celu dobu pobytu v domově. Klíčový pracovník se zajímá o osobní přání uživatele, jeho cíle a potřeby a pomáhá v jejich uskutečňování. Vede písemné záznamy o průběhu pobytu uživatele v domově, sestavuje individuální plán průběhu poskytování služby, provádí jeho pravidelné hodnocení a úzce spolupracuje s rodinou uživatele.

2. Přímá obslužná péče zahrnuje celou škálu činností, které pomáhají obyvatelům důstojně žít, zvládat péči o sebe a své prostředí, smysluplně trávit volný čas a udržovat kontakt s ostatními lidmi. Cílem přímé obslužné péče je zachování soběstačnosti uživatelů. Služby jsou poskytovány v různém rozsahu, podle individuálních potřeb konkrétního uživatele. Ti se podílí na plánování služeb, společně s klíčovým pracovníkem vytváří individuální plán, který průběžně upravují.
3. Uživatelé mohou kdykoliv v průběhu pobytu v domově požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů v domově, vždy se však dbá na přání uživatelů a uživatelé, případně jejich blízcí, jsou o změně klíčového pracovníka informováni.

Čl. 11

Návštěvy

1. Domov není uzavřeným zařízením, návštěvy jsou vítány. Doporučená doba pro přijímání návštěv je od 10:00 do 17:30 hodin. Mimo tyto hodiny je možné přijímat a konat návštěvy po domluvě se službu konající sestrou.
2. Doporučujeme však, aby návštěvy byly ohleduplné v ranních a večerních hodinách, v době podávání jídla, při zvýšené nemocnosti a provádění hygieny na vícelůžkových pokojích. Žádáme návštěvy, aby v těchto případech respektovaly pokyny personálu domova.
3. Návštěvy se zapisují do knihy návštěv na vrátnici domova, do objektu se vstupuje pouze hlavním vchodem.
4. Uživatelé přijímají návštěvy ve společenských místnostech, na chodbách, v parku apod., na pokojích pouze v případě, že neruší spolubydlící a s jejich souhlasem.
5. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jsou možné, pokud neruší ostatní spolubydlící.
6. Osobám, které svým chováním porušují tento řád, svým jednáním nezbuzují důvěru, jsou zjevně podnapilé nebo se nenahlásí na vrátnici, může být vstup do areálu odepřen, případně mohou být

vykázány z objektu.

7. Ředitel domova může vydat zákaz návštěv ve zvláštních případech (stav ohrožení, epidemiologická situace apod.)

Čl. 12

Doba nočního klidu

1. Doba nočního klidu je v domově od 22:00 do 6:00 hodin.
2. Noční klid je doba, kdy nesmí být uživatelé rušeni (např. hlukem, svícením apod.), s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nutné péče, případně šetrných kontrol personálem domova.
3. V době nočního klidu jsou všichni povinni ztišit rozhlas nebo televizi, případně používat sluchátka či naslouchadla tak, aby nerušili ostatní uživatele. V případě narušování klidu ostatních uživatelů platí povinnost rozhlasové či televizní přijímače vypnout.

Čl. 13

Pobyt uživatelů mimo domov

1. Uživatelé opouští domov podle svých přání a potřeb. Z domova vycházejí uživatelé řádně upraveni. Z důvodu provozních a zajištění bezpečnosti je vhodné oznámit odchod a předpokládaný návrat službu konající sestře.
2. V případě nevhodného počasí či zdravotních důvodů může službu konající sestra vycházky nedoporučit, vždy s ohledem k přiměřenému riziku uživatele.
3. Uživatel může přechodně pobývat mimo domov po delší dobu, maximálně však po omezenou dobu 40 dní v roce. Pokud by uživatel tuto dobu překročil, má se za to, že péči domova nepotřebuje. Dnem pobytu mimo domov se rozumí den, kdy uživatel pobývá mimo domov 24 hodin. Toto omezení se netýká pobytu ve zdravotnickém zařízení.
4. Z důvodu odhlášení stravy a zachování léčebného režimu ohlašují uživatelé svou nepřítomnost na přechodnou dobu nejpozději dva pracovní dny předem.
5. Jde-li o uživatele omezeného ve svéprávnosti, je třeba k přechodnému pobytu mimo domov souhlas opatrovníka.

Čl. 14

Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku domova, jinému uživateli nebo zaměstnanci domova. Zaměstnanci odpovídají za škodu, kterou zaviněně způsobili na majetku uživatelů.
2. Uživatel je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která vzniká nebo již vznikla.
3. Pověření pracovníci domova mají právo kontrolovat stav majetku domova, který dostal uživatel do užívání a uživatelé mají povinnost tuto kontrolu umožnit.
4. Inventarizace majetku probíhá v prostorách domova 1x ročně.

Čl. 15

Úschova cenných věcí

5. Při nástupu nebo v průběhu pobytu v domově může uživatel (případně jeho zákonný zástupce) požádat o úschovu cenných věcí, vkladních knížek a ukládání peněz na vkladní knížky sociální pracovníky.
6. Postup sociálního pracovníka:
 - cenné věci řádně označí a jejich převzetí potvrdí předáním kopie složního listu
 - převzetí peněžní hotovosti potvrdí předáním stvrzenky
 - na požádání vydává uložené věci uživateli za přítomnosti svědka
 - vydání cenných věcí potvrdí uživatel na originále složního listu
 - vydání peněžní hotovosti potvrdí uživatel na výdajovém dokladu za přítomnosti svědka
7. Jde-li o uživatele omezeného ve svéprávnosti, rozhoduje o manipulaci s penězi a cennostmi jeho opatrovník.
8. Na žádost uživatele případně jeho zákonného zástupce může být na základě písemné žádosti zaveden depozitní účet v programu Cygnus a hospodařením s finančními prostředky je pověřen sociální pracovník domova, který nese za nakládání s finančními prostředky plnou odpovědnost a při své práci se řídí vnitřním předpisem pro nakládání s majetkovými hodnotami uživatelů.
9. Jestliže uživatel opouští pokoj, je povinen si svoje věci zabezpečit před případnou ztrátou nebo poškozením, a to uzamčením skříně, stolku, pokoje (v případě jednolůžkových pokojů) nebo uložením do úschovy sociálním pracovníkům.
10. Domov neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy.
11. Při náhlém opuštění domova (např. odvoz do nemocnice)

zabezpečí osobní věci uživatele službu konající personál. Zajištěné finanční prostředky a cennosti předá neodkladně sociálním pracovníkům do úschovy.

Čl. 16

Výplata důchodů a způsob placení úhrady

1. Uživatelé jsou nejpozději při nástupu do domova informováni sociálními pracovníky o možnostech způsobu přebírání svého důchodu či jiného příjmu. Přebírat je možné následujícím způsobem:
 - hromadným výplatním seznamem ČSSZ
 - na osobní bankovní účet uživatele
 - poštovní poukázkou
2. Uživatel platí v domově úhradu, jejíž výše je dohodnuta ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Uživatel se při nástupu do domova dohodne se sociálními pracovníky na způsobu úhrady. Ta je splatná do konce kalendářního měsíce, za který úhrada náleží.
3. Platba úhrady může probíhat těmito způsoby:
 - hromadným výplatním seznamem ČSSZ (z důchodu je inkasována úhrada v aktuální výši a zůstatek důchodu se vyplácí 15. dne v měsíci)
 - trvalým příkazem z osobního bankovního účtu
 - v hotovosti do pokladny domova do 20. dne v měsíci
4. V případě způsobu výplaty zůstatku hromadným seznamem podepíše uživatel převzetí důchodu na výplatní listině. Případně-li datum výplaty na sobotu, vyplácí se zůstatek v pátek, případně-li na neděli, vyplácí se v pondělí.
5. V případě hospitalizace či jiné nepřítomnosti v domově, proběhne výplata důchodu či jeho zůstatku v nejbližším možném termínu.
6. Podle přání uživatele může být se zůstatkem důchodu naloženo těmito způsoby:
 - zůstatek je celý vyplácen přímo do rukou uživatele
 - zůstatek je uložen na hospodařící účet uživatele, ze kterého mohou být prováděny výdaje či platby dle potřeby
 - zůstatek je vyplácen zákonnému zástupci případně jiné osobě, a to na základě plné moci udělené uživatelem
7. Poskytovatel může jednostranně zvýšit cenu za ubytování a stravu a to v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů spojených s ubytováním a stravováním. Stanovená cena musí být v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 v platném znění

Ceník úhrad za ubytování a stravu v Domově Hvězda, platný od 1. ledna 2018

| STRAVA STANDARDNÍ | | | |
|--------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------|
| | Jednolůžkový pokoj | Dvoulůžkový pokoj | Tří- a čtyřlůžkový pokoj |
| Strava | 136,- | 136,- | 136,- |
| Bydlení | 178,- | 168,- | 158,- |
| Úhrada za den | 314,- | 304,- | 294,- |
| Úhrada za měsíc | 9.552,- Kč | 9.248,- Kč | 8.943,- Kč |

| STRAVA DIABETICKÁ | | | |
|--------------------------|--------------------|-------------------|--------------------------|
| | Jednolůžkový pokoj | Dvoulůžkový pokoj | Tří- a čtyřlůžkový pokoj |
| Strava | 149,- | 149,- | 149,- |
| Bydlení | 168,- | 158,- | 148,- |
| Úhrada za den | 317,- | 307,- | 297,- |
| Úhrada za měsíc | 10.099,-Kč | 9.795,-Kč | 9.491,-Kč |
| (bez II. večeře) | 9.674,-Kč | 9.369,-Kč | 9.065,-Kč |

**Čl. 17
Poštovní zásilky**

- Poštovní zásilky obyčejné i doporučené, balíky a peněžní zásilky (poštovní poukázky) jsou do domova doručovány každý pracovní den. Poštu přebírají pověřeni pracovníci domova.
- Doporučené zásilky a balíky jsou zapisovány do knihy doručené pošty a vydány sociálními pracovníky proti podpisu v této knize.
- Veškerou poštu předávají sociální pracovníci v co nejkratším termínu adresátům, při této činnosti zachovávají listovní tajemství.
- K odeslání obyčejných poštovních zásilek slouží poštovní schránka

umístěná u vchodu do domova. Jiné obstarávání osobních záležitostí na poště či úřadě lze provádět prostřednictvím sociálních pracovníků na základě požadavku uživatele, a zahrnuje v závislosti na stupni soběstačnosti uživatele provedení úkonu, pomoc či poradenství.

5. U uživatelů omezených ve svéprávnosti je při přijímání poštovních zásilek a finančních obnosů respektován pokyn zákonného zástupce.

Čl. 18

Kulturní život a zájmová činnost v domově

1. Uživatelé se mohou podle svého zájmu účastnit kulturního a společenského života v domově, který je jim nabízen.
2. Zaměstnanci domova pověřeni aktivizací uživatelů vytvářejí ve spolupráci s uživateli měsíční plán činností a aktivit. Nabídka činností je prezentována na nástěnkách a webových stránkách domova.
3. Knihovnička domova je volně přístupná všem uživatelům. Při půjčování knih se uživatelé řídí pokyny pověřeného zaměstnance. V místnosti pracovní terapie mají uživatelé možnost využití internetu.
4. Uživatelé mají možnost odebírat na vlastní náklady denní tisk, časopisy apod. Drobné nákupy mohou provádět v kantýně umístěné v areálu domova.
5. K soukromému telefonování mohou uživatelé využívat služební telefon domova, a to prostřednictvím personálu. Na požádání je telefon uživateli poskytnut, hovor je zaznamenán a následující měsíc je uživateli vyúčtován.
6. Volnočasových a kulturních aktivit se mohou účastnit všichni uživatelé dle svobodného rozhodnutí.
7. Kulturních akcí pořádaných domovem se mohou účastnit i rodinní příslušníci uživatelů, zaměstnanci domova i obyvatelé okolí domova.

Čl. 19

Stížnosti

1. Stížnosti a podněty jsou chápány jako důležitý zdroj informací o poskytované službě a možnostech, jak poskytovanou službu zlepšit. Zároveň jsou obranou proti neoprávněnému zásahu do práv uživatelů a nástroj kontroly.
2. K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je

oprávněn nejen uživatel, ale v jeho zájmu kterýkoli občan či zaměstnanec domova.

3. Stížnost může být podána ústně (osobně či telefonicky), písemně (osobně, poštou, e-mailem) nebo do schránek důvěry, které jsou umístěny na každém oddělení.
4. Domov má zpracovaný standardní postup pro podávání a vyřizování stížností. Ten je součástí Standardu kvality sociálních služeb č. 7, který je přístupný na každém oddělení domova.

Čl. 20

Opatření proti porušování kázně a pořádku

1. Každý případ porušení domácího řádu je písemně zaznamenáván personálem, oznámen vedení domova a řešen dle závažnosti a rozsahu.
2. Jestliže uživatel svým chováním či jednáním úmyslně nebo pod vlivem alkoholu, popř. jiných návykových látek porušuje ustanovení domácího řádu, vnitřních pravidel domova a povinností vyplývajících ze smlouvy, je poskytovatel oprávněn využít tyto nápravné prostředky:
 - pohovor s uživatelem zahrnující zklidnění a objasnění situace, včetně výzvy vedoucí k respektování předpisů domova, snaha o zapojení rodinných příslušníků případně zákonných zástupců do řešení problému
 - písemné napomenutí ředitelem domova, včetně upozornění na důsledky opakovaného jednání porušující předpisy domova (výpověď)
 - výpověď „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“
3. Jedná-li se o takové chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyšetření patří do pravomoci orgánů činných v trestním řízení, mají pracovníci domova ohlašovací povinnost.

Čl. 21

Ukončení pobytu v domově

1. Smluvní vztah založený „Smlouvou o poskytnutí sociální služby“ může zaniknout písemnou výpovědí uživatele či poskytovatele, úmrtím uživatele nebo zánikem domova.
2. Uživatelem může být tento smluvní vztah vypovězen kdykoliv, a to bez udání důvodu.
3. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smluvní vztah:

- nedodrží-li uživatel své povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních předpisů poskytovatele
- pokud se bude uživatel zdržovat mimo zařízení ve smyslu ustanovení domácího řádu po dobu více jak 40 kalendářních dní v průběhu jednoho roku, přičemž se do celkové doby pobytu mimo domov nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt ve zdravotnickém zařízení

Čl. 22

Závěrečná ustanovení

1. Domácí řád je závazný jak pro uživatele, zaměstnance a návštěvníky domova, tak i pro ostatní osoby, které se jakýmkoliv způsobem na službě podílejí.
2. S obsahem domácího řádu jsou seznámeni všichni uživatelé i zaměstnanci domova. Každý uživatel je s domácím řádem seznámen nejpozději v den nástupu do domova.
3. Domácí řád je v písemné podobě volně přístupný na všech odděleních domova a je aktualizován vždy k 1. lednu daného roku.

Vydáním Domácího řádu platného od 1.1.2018 se ruší platnost Domácího řádu platného od 1.1.2017.