

Domácí řád

Domov Hostomice – Zátor, poskytovatel sociálních služeb

Pobytová služba: Domov pro seniory

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života v Domově Hostomice – Zátor. Tento řád nastavuje základní pravidla, povinnosti a vzájemné vnitřní vztahy všech osob ve vztahu k Domovu Hostomice – Zátor.

Domácí řád má každý uživatel písemnou formou k dispozici před nástupem do Domova Hostomice – Zátor (dále také Domova). V domově je kdykoliv na vyžádání k dispozici v kanceláři na sesterně nebo v kanceláři sociálního pracovníka.

Dokument je v elektronické podobě přístupný na webových stránkách Domova Hostomice – Zátor, www.domovhostomice.cz.



Obsah:

1. Poslání Domova pro seniory	4
2. Formy a podmínky poskytování sociálních služeb	4
3. Klíčový pracovník a individuální plánování	11
4. Pravidla pro vedení sociální dokumentace, zpracování osobních údajů	11
5 Úschova finanční hotovosti a cenných věcí.....	12
6. Doručování pošty a telefon	13
7. Výplata důchodu	14
8. Placení smluvních úhrad za služby, forma placení úhrad	14
9. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	16
10. Pravidla pro přijímání darů	17
11. Platnost smlouvy o poskytování služeb, výpovědní důvody a lhůty	18
12. Postup při ukončení smlouvy o poskytování služeb	18
13. Pravidla pro přijímání návštěv	18
14. Pravidla bezpečnosti a soužití v domově	21
15. Zásady pro chování v mimořádných situacích	21
16. Opatření omezující pohyb osob.....	21
17. Kamerový systém	22
18. Závaznost Domácího řádu	22
19. Závěrečná ustanovení	22

Příloha č. 1: Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb

Příloha č. 2 Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací informace pro uživatele a návštěvy Domova Hostomice – Zátor

Platnost: 1.11.2025

Schválil: Ing. František Tyl

rozdělovník: ředitel, zástupce ředitele, vedoucí pracovníci, sesterna, sociální pracovník

ADRESA

Domov Hostomice – Zátor, poskytovatel sociálních služeb
Zátor 373, 267 24 Hostomice, IČ 75009871
e-mail: info@domovhostomice.cz
webové stránky: www.domovhostomice.cz

Kontaktní osoby:

ředitel:

Ing. František Tyl, tel.: 311 584 456

zástupce ředitele, rozpočtář, personalista:

Bc. Václava Matuszeková,
tel.: 311 583 137, 722 903 613,
e-mail: ekonom@domovhostomice.cz

sociální pracovník:

Jan Štěpánek, Dis.
Tel.: 311 512 431, 702 180 258
e-mail: jan.stepanek@domovhostomice.cz

Zřizovatel:

Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Registrované služby:

Domov pro seniory, Identifikátor služby: 2501716, Kapacita: 67 lůžek

Základní informace o Domově lze získat:

- na webových stránkách Domova (www.domohostomice.cz),
- obecné informace lze získat telefonicky a osobně u sociálního pracovníka
- v tištěné podobě v brožuře Domova
- v časopisu Zátorské Listy nebo jiných tištěných médiích
- <https://kr-stredocesky.cz/web/socialni-oblast/prispevkove-organizace-socialni-oblast> - informace o poskytovaných službách a formuláře
- <https://www.mpsv.cz/web/cz/registr-poskytovatelu-sluzeb> –stránky Ministerstva práce a sociálních věcí – vyhledávání sociální služby
- od sociálních pracovníků pověřených městských úřadů obcí berounského okresu, obce Hostomice či ostatních poskytovatelů pobytových sociálních služeb

1 POSLÁNÍ DOMOVA PRO SENIORY

Naším posláním je poskytovat uživatelům našich služeb podporu a celodenní odbornou péči tak, aby mohli vést důstojný, spokojený a co nejvíce samostatný život.

Usilujeme o rodinnou atmosféru, kde je zajištěno bezpečí, klid a respekt k individuálním potřebám spolu s možností aktivního prožívání stáří a udržování sociálních kontaktů.

Naše práce je založena na profesionalitě, lidském přístupu a úctě k jedinečnosti každého uživatele.

2 FORMY A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2.1. Základní činnosti zajišťované v Domově Hostomice – Zátor

a) poskytování ubytování

(adresa: Zátor 373, 267 24 Hostomice)

Podmínky jsou stanoveny pro cílovou skupinu uživatelů:

➤ **Domov pro seniory**

Kapacita 67 lůžek

Provozní doba základních služeb v Domově Hostomice – Zátor je 24 hodin.

Přednosti pobytu Domova Hostomice Zátor:

- výjimečná lokalita v klidné oblasti plné zeleně
- park nacházející se v bezprostřední blízkosti Domova
- bezbariérovost – ve vztahu k mobilitě uživatelů
- možnost soukromí (většina pokojů je jednolůžkových)
- světelná a tepelná pohoda
- madla v celém komplexu
- kompenzační pomůcky
- čistota a hygiena provozu
- prostory pro denní a zájmové aktivity

Lůžková kapacita, typy pokojů a vybavení Celková kapacita je 67 lůžek z toho 31 jednolůžkových a 18 dvoulůžkových pokojů.

Vybavení pokojů:

- elektrická polohovací lůžka s příkrývkami a lůžkovinami,
- noční stolek,
- odpočinkové křeslo,
- uzamykatelná skříň,
- prádelník,
- na pokojích je rozvod TV signálu a možnost připojení k Wi-Fi internetu,
- individuální i společné umělé osvětlení,

1) Pokoje a společné prostory jsou průběžně udržovány denním úklidem.

2) Praní (výměna) ložního prádla nejméně jednou za 4 týdny nebo po znečištění. Praní a žehlení osobního prádla nejméně jednou za dva dny nebo častěji dle znečištění.

3) Dohled nad bezpečností budovy a venkovních proctor domova je zajišťován kamerovým systémem

- Pro zajištění pohodlí a vytvoření příjemného domácího prostředí si může uživatel svůj pokoj vyzdobit obrázky, fotografiemi, knihami a drobnými předměty. Uživatel má také možnost používat vlastní povlečení, polštářky apod.

- **Signalizační zařízení sestra-pacient pro přivolání personálu**

Signalizace slouží k přivolání pomoci v nouzi – například pokud uživatel upadne, necítí se dobře nebo potřebuje asistenci při úkonech, které nezvládne sám.

Zařízení lze nosit podle přání uživatele (na ruce jako náramek, na krku nebo mít umístěné u lůžka). Signalizace je vždy k dispozici také na toaletách a v koupelnách.

Společné prostory:

- společné chodby,
- jídelna,
- kavárna,
- klubovna ve 2. patře – slouží i jako knihovna s čítárnou, lze připravit kávu
- výtah,
- bezbariérová plošina
- terasa u jídelny v přízemí,

- rukodělná dílna,
- lednička na patře,
- park,
- místo vyhrazené pro kuřáky,
- společné prostory s lavičkami před budovou

Nebytové prostory:

- sklady,
- technická zázemí,
- kuchyně,
- prádelna,
- sesterna,
- administrativní zázemí,
- a ostatní prostory označené jako prostory pro zaměstnance
 - Do provozních prostor je mimo pověřené osoby vstup zakázán!

b) poskytování stravy a pitný režim

- Nabízíme možnost výběru ze tří druhů diet: racionální (běžná strava), žlučnicková a diabetická (s možností bez druhé večeře). Stravu lze přizpůsobit i individuálním potřebám.
- Denně podáváme minimálně 5 jídel – snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu a večeři, u diabetiků také druhou večeři. K jídlu je vždy k dispozici čaj nebo jiný nápoj dle jídelníčku.
- Pokud zdravotní stav uživateli neumožňuje jíst v jídelně, je mu strava servírována přímo u lůžka.
- Jídelní lístek připravuje stravovací komise složená z vrchní sestry, vedoucího kuchyně, skladové referentky, lékaře a ředitele, který ji stvrdí podpisem.
- Uživatelé se mohou k jídlu vyjadřovat – ať už osobně vedoucímu kuchyně, prostřednictvím výboru obyvatel, nebo dvakrát ročně v anketě.

Výdej jídel v jídelně v době od:

snídaně 7.45 - 8.15 hod.

svačina je podávána se snídaní

oběd 11.30 - 12.45 hod.

svačina 14.00 - 14.30 hod.

večeře 17.00 - 17.30 hod.

- Uživatel si může vybrat, zda bude jíst společně s ostatními v jídelně nebo na terase, anebo v klidu sám ve svém pokoji

Výběr jídel

- Aktuální jídelní lístek najdou uživatelé na nástěnkách v Domově.
- Pokud uživatel plánuje celodenní nepřítomnost, je potřeba si stravu odhlásit – stačí vše nahlásit na sesterně dva dny předem.
- V případě hospitalizace se strava odhlašuje automaticky personálem.

Denní příjem tekutin

- Všem uživatelům zajišťujeme denní příjem tekutin.
- U těch, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, je denní příjem tekutin navíc sledován a zaznamenáván v písemné podobě.

c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc při oblékání a vysvlékání včetně speciálních pomůcek
 - např. pomoc při oblékání, obouvání, příprava čistého prádla, výběr vhodného oblečení, ochrana oblečení před znečištěním při jídle
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - např. přesun na vozík z postele a zpět, při použití WC, při koupání
3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh
 - např. aktivní dopomoc při vstávání či uléhání, změna poloh u uživatelů upoutaných na lůžko
4. pomoc při podávání jídla a pití
 - např. doprovod do jídelny, výdej jídla dle diet, individuální úprava stravy (mixování, krájení), pomoc při jídle, zajištění pitného režimu
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Uživatelům nabízíme doprovod při pohybu v budově, areálu i mimo zařízení – podle potřeby formou vedení za ruku, tlačení vozíku apod. Pro lepší orientaci využíváme také jednoduché pomůcky, jako jsou nápisy nebo barevné označení.

Pokud má uživatel sníženou schopnost komunikace, věnujeme zvýšenou pozornost jeho vyjadřování a formulaci potřeb. V případě potřeby spolupracujeme s opatrovníkem nebo rodinou.

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc je zajištěna denně pro uživatele v těch úkonech, které uživatel není schopen zvládnout sám.

1. pomoc při úkonech osobní hygieny

- ranní hygiena (mytí obličeje, rukou, použití WC, ústní hygiena, úprava vlasů)
- sprchování, koupání
- hygiena během dne (po jídle, po použití WC, výměna inkontinentních pomůcek...)
- večerní hygiena (mytí rukou, obličeje, ústní hygiena, použití WC)
- hygiena formou koupele – dle týdenního rozvrhu.

2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- Mytí vlasů, foukání, česání, asistence při stříhání vlasů, stříhání nehtů, manikúra, pedikúra
- Uživatelé mohou dle zájmu využít doplňkových služeb pedikérky nebo kadeřnice

3. pomoc při použití WC

- pomoc s oblékáním/svlékáním, výměna inkontinentních pomůcek, použití toaletních křesel, následná hygiena

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

(např. zajištění nákupů, osobních potřeb, služeb kadeřnictví či při přístup k telefonu, internetu, tisku nebo knihám.)

- V Domově podporujeme uživatele při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů – například při zajištění nákupů, osobních potřeb, služeb kadeřnictví či při přístupu k telefonu, internetu, tisku nebo knihám.
- Nabízíme také doprovod k využití návazných služeb mimo Domov.
- Uživatelé mohou využít pomoc při psaní dopisů nebo telefonování.
- V Domově je k dispozici vlastní knihovna, kde si lze zdarma půjčit knihy.
- Pravidelně vydáváme vlastní zpravodaj „**Zátorské listy**“.
- Uživatelé mohou využít poštovní schránku přímo v Domově.

2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začlenění osob.

- Pomáháme uživatelům hledat, navazovat a udržovat kontakty, které si přejí – prostřednictvím individuálního plánování a podpory klíčového pracovníka.
- Uživatelé mohou podle své vůle využívat služby ve městě Hostomice a okolí.
- K dispozici jsou společenské prostory Domova, které lze zdarma využít pro oslavy narozenin či jiné osobní příležitosti. Občerstvení si zajišťuje a hradí uživatel nebo jeho rodina.

f) sociálně terapeutické činnosti

Jedná se o služby, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních schopností v oblastech sebeobsluhy vedoucí k samostatnosti

- obsahuje např. nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti (zapínání knoflíků, oblékání, požívání příborů apod.), nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru
- canisterapie – terapie prostřednictvím psů
- individuální a skupinová cvičení, nácvik chůze, nácvik jemné motoriky
- reminiscenční terapie – vzpomínková terapie

g) aktivizační činnosti

Aktivity podle individuálního plánu a osobních cílů uživatele zahrnují:

- volnočasové a zájmové činnosti,
- podporu při udržování kontaktů s rodinou, přáteli i ostatními uživateli,
- nácvik a rozvoj motorických schopností a dovedností – například háčkování, šití či jiné ruční práce.

Další příklady aktivizace:

- vycházky,
- pravidelné ranní rozcvičky,
- výtvarná činnost, společenské hry s procvičením motoriky a paměti,
- účast na sportovních a kulturních akcích mimo Domov,
- čtení knih a časopisů,
- besedy,

- opékání buřtů, klub pečení, pánský klub, keramika, melounová party

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Pomáháme uživatelům při komunikaci a prosazování jejich práv a oprávněných zájmů – od sepsání smlouvy o poskytování sociální služby a naplňování jejích ujednání až po jednání s úřady, institucemi nebo podporu při správě finančních záležitostí.

2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Poskytujeme pomoc i při běžném vyřizování administrativních úkonů, například při změně trvalého bydliště, vyřízení nového občanského průkazu, podání žádosti o přiznání vyššího stupně závislosti či při převzetí důchodu a poštovních zásilek.
- Každému, kdo potřebuje radu nebo informaci, nabízí sociální pracovník základní sociální poradenství. Tato služba je vždy bezplatná.

2.2. Zprostředkování zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění

a) zprostředkování péče praktického lékaře a nemocnic

b) zajištění ošetrovatelské péče – podávání léků, aplikace injekce, převazy ranna základě ošetrovatelských plánů péče

c) zajištění pohotovostní lékařské péče v nutných případech

➤ Zdravotní péči poskytujeme prostřednictvím všeobecných zdravotních sester na základě indikace praktického lékaře.

➤ Každý uživatel má možnost využít možnosti volby, zda si ponechá svého lékaře, u kterého je registrován nebo může využít služeb lékaře Domova. Rozhodnutí o změně lékaře může uživatel změnit kdykoliv.

Služby externích lékařů

- 1× týdně praktický lékař
- 1× měsíčně dojíždí do domova psychiatr a kožní lékař.
- 1× ročně ordinuje oční lékař a optik, který zajišťuje zhotovení brýlí a jejich dodání do domova.

Informace pro uživatele neregistrované u lékaře v Domově Hostomice –

Zátor:

- Uživatel je odpovědný za domluvu a organizaci návštěvy svého praktického lékaře, včetně dopravy, kterou si zajišťuje buď samostatně, nebo s pomocí osoby blízké.
- Uživatel informuje vedoucí zdravotní sestru o plánované návštěvě svého lékaře.
- Uživatel je odpovědný za to, aby si své léky pravidelně samostatně vyřizoval u praktického lékaře buď samostatně, nebo s pomocí osoby blízké.

3 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

3.1. Každý uživatel má svého klíčového pracovníka – zaměstnance Domova, který se zaměřuje na jeho potřeby, spokojenost a ochranu zájmů. Pomáhá uživateli při dosahování osobních cílů a respektuje jeho rozhodnutí ohledně využívání služeb a institucí.

3.2. Úkolem klíčového pracovníka je zejména:

- připravit individuální plán služeb podle potřeb a přání uživatele,
- pravidelně (každé tři měsíce) kontrolovat a vyhodnocovat naplňování tohoto plánu společně s uživatelem a navrhnout případné změny,
- být prostředníkem mezi rodinou uživatele a Domovem.

3.3. Při přidělování klíčového pracovníka přihlížíme k přání uživatele. Pokud má uživatel pocit, že mu přidělený pracovník nevyhovuje, může kdykoli požádat o změnu.

4 PRAVIDLA PRO VEDENÍ SOCIÁLNÍ DOKUMENTACE, ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

4.1. Od nastupujících uživatelů jsou požadovány tyto osobní a citlivé údaje:

a) základní údaje

- jméno a příjmení
- datum a místo narození
- rodné číslo (z důvodu komunikace s ČSSZ, Úřad práce atd.)
- rodinný stav
- trvalé bydliště
- zdravotní pojišťovna
- rozhodnutí soudu o přidělení opatrovníka

- plné moci (pokud existují)
- b) informace o zdravotním stavu – informacemi disponují jen zdravotní sestry
- c) další osobní údaje
- informace o příspěvku na péči
 - informace o výši důchodu
 - kontaktní osoba oprávněná pro obdržení informací – jméno a kontakt
 - informace dle vstupního dotazníku
- d) Rozsah poskytování služeb – pro poskytování správné péče

Právo nahlížet do dokumentace vedené o uživateli sociální služby náleží:

- Každý uživatel má právo kdykoli nahlížet do dokumentace, která je o něm v Domově vedena, a pořizovat si z ní kopie.
- Do dokumentace může nahlížet také zákonný zástupce, opatrovník nebo osoba, kterou k tomu uživatel písemně zmocní.
- Zaměstnanci Domova mají přístup pouze v rozsahu nezbytném pro výkon své práce.
- Oprávněné orgány veřejné moci mohou do dokumentace nahlížet jen v případech stanovených zákonem.
- Dobrovolníci nebo stážisté praktikanti – pokud uživatel dá souhlas

4.2. Před podpisem smlouvy o poskytování sociálních služeb je každý žadatel seznámen s tím, k čemu budou jeho osobní údaje využívány, v jakém rozsahu a po jakou dobu je bude Domov zpracovávat. Souhlas se zpracováním údajů potvrzuje uživatel vlastnoručním podpisem.

4.3. Zjistí-li uživatel, že zpracovávané osobní údaje nejsou správné, má právo na opravu, doplnění, případně na výmaz nesprávných osobních údajů.

4.4. Podněty a stížnosti na porušení zákona o ochraně osobních údajů:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7,

Elektronická pošta: posta@uoou.cz

5 ÚSCHOVA FINANČNÍ HOTOVOSTI A CENNÝCH VĚCÍ

➤ Uživatelům je k dispozici zdarma vedený Depozitní účet.

- Každý uživatel si sám rozhoduje o tom, jak bude nakládat se svými financemi.
- Podle potřeby může využít depozitní účet Domova, z něhož lze hradit léky, hygienické potřeby či další služby.

- Sociální pracovník předává uživateli každý měsíc písemný přehled o pohybu na jeho účtu.

➤ **Provozní doba depozitní pokladny 8.00–12.00 hod.**

Uložení cenností

- Sociální pracovník nabízí uživatelům možnost zdarma uložit cenné věci do trezoru Domova. Při převzetí je pořízena fotografie, vše se zapíše do systému Cygnus a uživatel obdrží doklad o uložení.
- Domov nemůže převzít odpovědnost za finance a cenné věci, které nejsou uloženy v pokladně nebo v trezoru.
- Každý uživatel má k dispozici uzamykatelnou šatní skříň na pokoji. Klíč od skříně obdrží při zahájení svého pobytu v Domově.

6 DORUČOVÁNÍ POŠTY A TELEFON

6.1. Zásilky jsou uživatelům doručovány poštovní doručovatelkou (doporučená pošta) nebo pověřeným pracovníkem.

6.2. Pošta, kterou uživatel obdrží, bude doručena v uzavřené obálce. Uživatel potvrdí její převzetí podpisem v Knize došlé pošty. Pokud uživatel projeví zájem, sociální pracovník mu může pomoci s přečtením a vysvětlením obsahu dopisu.

6.3. Pro zasílání pošty mohou uživatelé využívat poštovní schránku umístěnou před vchodem do Domova, kterou denně vybírá Česká pošta.

6.4. Na sesterně je k dispozici mobilní telefon, který mohou uživatelé využít. Pokud si přejí, personál jim telefon přinese přímo na pokoj a pomůže s vytočením čísla. Telefonování do zemí Evropské unie je zdarma.

7. VÝPLATA DŮCHODU

7.1. Každý uživatel má možnost přijímat svůj důchod dle vlastního přání (například složenkou, převodem na účet apod.). V Domově je také možné vyplatit důchod přímo do rukou uživatele. Uživatel následně podepíše potvrzení o převzetí dokladu

➤ Hromadná výplata důchodů probíhá vždy 12. dne v měsíci.

8 PLACENÍ SMLUVNÍCH ÚHRAD ZA SLUŽBY, ZPŮSOBY ÚHRADY

8.1. Výše úhrad je stanovena na základě aktuálního ceníku služeb a uživatel ji sjednává ve smlouvě o poskytování sociálních služeb.

8.2. Způsoby úhrady za ubytování, stravování a péči jsou následující:

a) úhrada stanovená jako násobek denní smluvní úhrady za ubytování a stravování.

Úhrada může být provedena buď bankovním převodem, hotovostní úhradou v pokladně Domova nebo hromadnou výplatou na účet Domova prostřednictvím ČSSZ.

b) úhrada za péči (zálohová) ve výši měsíčního příspěvku na péči.

Úhrada může být provedena stejnými formami jako v bodě a) s tím rozdílem, že zaslátel příspěvků je ten úřad práce, který příspěvek uživateli přiznal.

8.3. Vratky za stravu

- Pokud uživatel odhlásí celodenní stravu alespoň 2 dny předem z důvodu nepřítomnosti v Domově, vrací se mu náklady za potraviny (cca 60 % ceny stravy).
- Při předem ohlášeném krátkodobém odchodu v době oběda nebo večere má uživatel nárok na potravinový balíček ve stejné hodnotě.

8.4. Vratky za příspěvek na péči

- V případě celodenní nepřítomnosti uživatele se vrací část příspěvku na péči, a to ve výši přiznané měsíční částky za každý den nepřítomnosti.
- Po zaplacení úhrady za stravu a ubytování musí uživateli vždy zůstat alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu.

9 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Viz příloha **Pravidla podávání a vyřizování stížností.**

10 POSTUPY PŘI PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

10.1. Podrobné postupy pro přijímání darů jsou upraveny vnitřním předpisem Domova „Pravidla pro přijímání darů“. Dokument je k dispozici na sesterně.

10.2. Finanční i materiální dary může převzít pouze vedení Domova, vždy s uzavřenou darovací smlouvou.

10.3. Zaměstnanci nesmí přijímat finanční ani věcné dary. Drobná pozornost, jako je květina či bonboniéra, je možná.

11 VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A LHŮTY PŘI UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZE STRANY DOMOVA (POSKYTOVATELE)

11.1. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně a pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže došlo k takové změně zdravotního stavu, kdy poskytovatel není oprávněn nebo schopen poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje nebo požaduje.
- b) pokud se uživatel bude zdržovat mimo zařízení poskytovatele ve smyslu čl. II. této Smlouvy po dobu více jak 90 kalendářních dnů v průběhu jednoho roku a maximálně 30 dní nepřetržitě (s výjimkou hospitalizací, lázeňských pobytů apod.). Do celkové doby pobytu mimo zařízení poskytovatele se nezapočítávají dny, kdy se jednalo o pobyt mimo zařízení z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení.
- c) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

(3) Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) zamlčení výše příjmu nebo jeho změn, pokud byla úhrada za ubytování a stravu stanovena podle čl. VII. odst. 2 Smlouvy,
- b) nezaplacení úhrady ve výši odpovídající trojnásobku sjednané měsíční úhrady za sociální službu dle čl. VII. odst. 1 Smlouvy,
- c) jestliže uživatel opakovaně porušuje Domácí řád. Za opakované porušení se považuje, jestliže uživatel v posledních třech měsících porušil opakovaně Domácí řád a byl na takové porušení písemně upozorněn.

12 POSTUP PŘI UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZE STRANY UŽIVATELE

12.1. Uživatel může Smlouvu kdykoliv jednostranně ukončit písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s 30-denní výpovědní lhůtou, výpovědní lhůta běží od doručení výpovědi poskytovateli.

13 PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ NÁVŠTĚV

13.1. Návštěvní řád je všem uživatelům k dispozici na sesterně.

13.2. Doporučený čas pro návštěvy v Domově je denně od 9:00 do 19:00 hodin.

- Návštěvy se nedoporučují v časech, kdy probíhá osobní hygiena a podávání hlavních jídel, aby měli uživatelé dostatek klidu a soukromí.

Hygiena a snídaně 7:00–9:00 hodin

Oběd a polední klid 11:15–12:30 hodin

Večeře 17:00–17:30 hodin

Noční klid: 22:00–6:00 hodin

13.3. Uživatel má možnost přijímat návštěvy :

- ve svém pokoji
- ve společných prostorách Domova (klubovna, jídelna)
- odpočinková zóna v 1. a 2. patře
- v parku

13.4. Pořádání rodinných akcí

Oslavy narozenin a jiných výročí uživatele je možné uskutečnit ve společných prostorách po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem.

- Pokud uživatel chce poobědvat s návštěvou, je možné objednání jídla, a datum projednat po dohodě s pracovníky (zdravotní sestra, sociální pracovník)

14 PRAVIDLA BEZPEČNOSTI A SOUŽITÍ V DOMOVĚ

14.1. Základní zásady vzájemného respektu a bezpečnosti

- Všichni by se měli chovat s respektem, ohleduplností a tolerancí k ostatním. Důležité je zachovávat čestnost, podporovat vzájemné porozumění a předcházet konfliktům.
- Prosíme o respektování soukromí ostatních. Do pokoje druhého uživatele je možné vstoupit jen s jeho souhlasem. Tím chráníme majetek, práva i osobní prostor každého z nás.

14.2. Kouření v prostorách domova

Kouření je v budově Domova povoleno pouze v určených místech, například v kuřárně a před budovou.

14.3. Zvířata v Domově

- Domov není uzpůsoben k chovu zvířat tak, aby byla zajištěna pohoda a práva všech uživatelů. Z tohoto důvodu není možné mít v Domově zvířata trvale ubytovaná.
- Návštěvy se zvířaty jsou však vítány, pokud to umožňuje zdravotní stav uživatelů a po předchozí domluvě s personálem.

14.4. Noční klid a noční režim

- Noční klid je stanoven od 22.00 do 6.00 hod.

Uživatelé by měli respektovat soukromí ostatních. Nerušit se vzájemně hlukem, dodržovat noční klid.

Noční klid a návštěvy personálu

Během nočního klidu vstupuje personál na pokoj pouze v nezbytných případech – například při podávání léků nebo při poskytování neodkladné péče, a to vždy po dohodě s uživatelem.

14.5. Možnosti přestěhování uživatele na jiný pokoj

- O jednolůžkový pokoj může uživatel požádat prostřednictvím sociálního pracovníka.
- Pokud to kapacita umožňuje, snažíme se vyhovět přáním uživatelů k přestěhování do jiného pokoje, pokud mu nevyhovuje.
- V nutných případech (organizační důvody, technická závada nebo havarijní situace) si Domov vyhrazuje právo uživatele přemístit.
- Uživatel má vždy právo se k přestěhování vyjádřit a sdělit své připomínky u sociálního pracovníka nebo u ředitele.

14.6. Rádio a televize

V době nočního klidu je možné poslouchat rádio nebo sledovat televizi na pokoji jen tak, aby nebyli rušeni ostatní (doporučujeme použití sluchátek). K dispozici je také televize ve společenské místnosti.

14.7. Poplatky za veřejnoprávní televizi a rozhlas

Za vlastní TV a radio si každý klient platí koncesionářské poplatky, které si sám přihlásí. O pomoc můžete požádat sociálního pracovníka.

14.8. Vlastní elektrospotřebiče

Pokud chce mít uživatel na pokoji vlastní elektrické spotřebiče (např. nabíječku, vysoušeč vlasů, počítač apod.), je nutné doložit platnou elektro revizi.

Revizi je třeba obnovovat každý rok. Uživatel si ji může zajistit sám, nebo ji na jeho žádost zařídí Domov. Náklady na revizi vždy hradí uživatel.

14.9. Odpovědnost za škodu:

a) V případě úmyslného poškození zařízení nebo prostor v majetku Domova je uživatel povinen uhradit náklady spojené s opravou.

b) Uživatel by měl co nejdříve informovat personál Domova o škodě nebo závadě na zařízení, nebo na jakékoli situaci, která by mohla vést k poškození, aby bylo možné včas přijmout potřebná opatření k jejímu odstranění.¹⁶

14.5. Další doporučení

- Manipulace s otevřeným ohněm na pokojích (volně stojící svíčky, kouření) není dovolena z bezpečnostních důvodů a protipožárních opatření.
- V Domově není dovoleno uchovávat nebezpečné chemikálie, věci se silným zápachem, zkažené či plesnivé potraviny ani předměty, které by mohly být zdrojem nákazy

15 ZÁSADY PRO CHOVÁNÍ V MIMOŘÁDNÝCH SITUACÍCH

15.1. Protipožární opatření, řízení evakuace a dalších krizových situací řeší v Domově zpracovaný soubor vnitřních dokumentů (Standard kvality sociálních služeb č. 14, k dispozici na sesterně). Pro uživatele a návštěvy Domova jsou k dispozici Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací informace pro uživatele a návštěvy Domova Hostomice – Zátor (viz. příloha č. 1).

16 OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB – RESTRIKTIVNÍ OPATŘENÍ

16.1. Postupy v oblasti restriktivních opatření jsou upraveny vnitřním předpisem Domova „Opatření omezující pohyb – restriktivní opatření“ (Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb č. 2, Ochrana práv osob – k dispozici na sesterně)

16.2. Domov neomezuje uživatele ve volném pohybu. V případě snížené pohyblivosti je volný pohyb uživatele podporován prostřednictvím kompenzačních pomůcek nebo pomocí pracovníků Domova (doprovody).

- V případě použití pomůcek (např. postranice u postelí) je povinností klíčového pracovníka vyplnit souhlas uživatele s uvedením důvodu.

17 KAMEROVÝ SYSTÉM

17.1. Pravidla provozování se řídí samostatnou vnitřní Směrnicí o používání kamerového systému Domova Hostomice – Zátor. K dispozici je na sesterně.

17.2. Identifikace kamerového systému a jeho popis

1. Správce systému: Domov Hostomice – Zátor, poskytovatel služeb
2. Správce a pověřený zpracovatel/provozovatel-zastoupený Ing. Františkem Tylem, ředitelem příspěvkové organizace

17.3. Kamerový systém je umístěn pouze ve společných prostorách DHZ, tak aby zachycovaly pouze prostory DHZ (dále jen „kamerový systém“). V místech, která jsou určena k soukromým účelům klientů, zaměstnanců a jiných subjektů údajů (např. toalety, sprchy, pokoje klientů, prostory k převlékání), se tento kamerový systém nevyužívá. Kamerový systém pořizuje pouze vizuální (obrazový) záznam.

- Při nástupu do Domova, každý uživatel písemně vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů prostřednictvím kamerového systému

17.3. V případě žádosti poskytnutí záznamu z kamer je nutné podat písemnou žádost obsahující rozsah u požadovaného záznamu a zdůvodnění.

18 ZÁVAZNOST DOMÁCÍHO ŘÁDU

18.1. Tento Domácí řád je závazný pro všechny uživatele od dne účinnosti Smlouvy o poskytování sociálních služeb (tedy od nástupu do Domova). Jeho závažné porušování může být důvodem k ukončení pobytu, viz bod 11. Výpovědní důvody a lhůty při ukončení smlouvy o poskytování služeb ze strany domova (poskytovatele) odstavec 3. c).

18.2. Uživatel se s Domácím řádem seznamuje ještě před podpisem smlouvy. Pokud to jeho zdravotní stav neumožňuje, zajistí seznámení sociální pracovník vhodnou formou (ústně, písemně, prostřednictvím piktogramů apod.).

18.3. Písemná verze Domácího řádu je vždy k dispozici na sesterně a uživatel o ni může kdykoli požádat.

19 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1. Přílohou Domácího řádu je dokument Pravidla pro vyřizování stížností, Pravidla podávání a vyřizování stížností (piktogramy), Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací, Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací (piktogramy).

19.2. Aktuální ceník úhrad za poskytované služby a fakultativní služby je k dispozici na nástěnkách Domova a webových stránkách Domova. O poskytnutí aktuálního ceníku lze požádat sociálního pracovníka.

19.3. Domácí řád nabývá účinnosti dne 1.11.2025.

Ing. František Tyl
ředitel Domova senior Hostomice – Zátor

Pravidla podávání a vyřizování stížností

V Domově máte právo kdykoli podat stížnost na služby nebo život v domově.

Nemusíte se bát žádných postihů.

Jak a komu podat stížnost



Můžete si vybrat, co je vám nejpohodlnější:

Ústně:

- sociálnímu pracovníkovi
- kterémukoli zaměstnanci
- rodinnému příslušníkovi
- výboru obyvatel
- svému zástupci (osobu, které důvěřujete, může být rodina nebo pracovník Domova)
- telefonicky: **+420 311 512 431** (sociální pracovník)

Písemně:

- do schránky přání a stížností (na každém patře)
- poštou:
Domov Hostomice – Zátor,
Zátor 373,
267 24 Hostomice
- e-mailem: jan.stepanek@domovhostomice.cz
- datovou schránkou: tkwkh8r



Anonymně (bez jména)

- vhozením do schránky
- zasláním poštou

Výsledek stížnosti se objeví na nástěnkách na 1 týden.

Lhůty a řešení stížností



- Stížnost můžete podat **do 1 roku** od události.
- Eviduje ji **sociální pracovník**.
- Řeší ji **Komise pro řešení stížností** (ředitel, vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovník).
- **Lhůta pro vyřízení: do 30 dnů** (max. 60 dní).
Pokud bude lhůta delší, dáme vám vědět a můžete nahlížet do spisu.
- O výsledku vás **osobně informuje sociální pracovník**.

Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s odpovědí?

Osobně v kanceláři pana ředitele

Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s řešením stížnosti mimo Domov Hostomice - Zátor?

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Na Poříčnickém právu 1/376

128 00 Praha 2

tel.: +420 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

- Stížnost můžete podat do 60 dnů od doručení vyřízení stížnosti z Domova (nebo po uplynutí stanovené lhůty).

- Ministerstvo stížnost vyřídí do 60 dnů, v složitějších případech do 90 dnů. O výsledku šetření budete písemně informováni.
- Máte právo nahlížet do spisu a pořizovat si kopie.

2. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39,
602 00 Brno
tel.: +420 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
datová schránka: jz5adky

3. Liga lidských práv

Burešova 6
602 00 Brno
e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz
datová schránka: nuaa9sr

4. Krajský úřad Středočeského kraje,

odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha Smíchov
tel. +420 257 280 285
e-mail: karmelitova@kr-s.cz

5. Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel. 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

Pravidla podávání a vyřizování stížností

Piktogramy

JAK STÍŽNOST PODAT?



1. ŘEKNĚTE VŠE PRACOVNÍKOVÍ

- Stiskněte tlačítko sestra–pacient.
- Nebo zavolejte pracovníka a řekněte mu, co se stalo.
- On Vám pomůže stížnost napsat.



2. VHOĎTE LÍSTEK DO SCHRÁNKY

- Napište, co se Vám nelíbí.
- Vhodte lístek do **schránky stížností** na chodbě.



3. POŠLETE POŠTOU NEBO EMAILEM

Domov Hostomice – Zátor,
Zátor 373, 267 24 Hostomice

jan.stepanek@domovhostomice.cz



3. MŮŽETE BÝT I ANONYMNÍ

- Nechcete uvést jméno? Napište **ANONYM**.
- Výsledek stížnosti bude na nástěnce **1 týden**.

CO SE STANE POTOM?

- Stížnost projedná **komise**.
- Do **30 dnů** se dozvíte odpověď a další kroky.



Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s odpovědí?

Osobně v kanceláři pana ředitele

Kam se mohu obrátit pokud nejsem spokojen s odpovědí?

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)

Na Poříčnickém právu 1/376

128 00 Praha 2

tel.: +420 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

- Stížnost můžete podat do 60 dnů od doručení vyřízení stížnosti z Domova (nebo po uplynutí stanovené lhůty).
- Ministerstvo stížnost vyřídí do 60 dnů, nejdéle do 90 dnů.
- Máte právo nahlížet do spisu a pořizovat si kopie.
- O výsledku šetření budete písemně informováni.

2. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39,
602 00 Brno
tel.: +420 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
datová schránka: jz5adky

1. Liga lidských práv

Burešova 6
602 00 Brno
e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz
datová schránka: nuaa9sr

2. Krajský úřad Středočeského kraje,

odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha Smíchov
tel. +420 257 280 285
e-mail: karmelitova@kr-s.cz

3. Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel. 257 221 142
e-mail: info@helcom.cz

Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací

INFORMACE PRO UZIVATELE A NAVSTEVY DOMOVA HOSTOMICE – ZÁTOR

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Integrovaný záchranný systém České republiky.....	112
Ohlašovna požárů Hasičského záchranného sboru	150
Lékařská záchranná služba	155
Policie České republiky.....	158
Městská policie	156



Označení nouzových východů



1. POŽÁR

- Přivolejte pomoc hlasitým voláním **HOŘÍ!**
- Upozorněte zaměstnance Domova:
 - tlačítkem **sestra–pacient**,
 - v sesterně v 1. patře,
 - v kanceláři sociálního pracovníka (přízemí),
 - v kancelářích ve 2. patře.
- Zavolejte hasiče: **112** nebo **150**.
- Zachovejte klid a řiďte se pokyny zaměstnanců.
- V případě nebezpečí použijte **nouzové východy** (označeny zelenými piktogramy a na únikových plánech)
Umístění nouzových východů je také označeno na únikových plánech na každé chodbě a každém pokoji.

Evakuace:

1. Použijte nejbližší označený východ.
2. Zachovejte klid a rozvahu.
3. Řiďte se pokyny personálu a hasičů.
4. Venku dodržujte bezpečný odstup od budovy.

Schopní uživatelé a návštěvníci pomáhají ostatním.

Dále se již všechny osoby v objektu řídí pokyny zaměstnanců Domova a poté přivolaného Hasičského sboru.

2. HAVÁRIE (VODA, ELEKTŘINA, VÝTAH...)

- Přivolejte zaměstnance (tlačítko sestra–pacient, sesterna, kanceláře).
- Zachovejte klid, vyčkejte pomoci.
- Řiďte se pokyny personálu.
- V případě nebezpečí použijte nouzové východy.

3. JAK SE ZACHOVAT V PŘÍPADĚ ZTRÁTY NEBO PODEZŘENÍ Z KRÁDEŽE OSOBNÍCH VĚCÍ

- Pokuste se věc dohledat.
- ✓ Upozorněte zaměstnance Domova:
 - tlačítkem **sestra–pacient**,
 - v sesterně v 1. patře,
 - v kanceláři sociálního pracovníka (přízemí),
 - v kancelářích ve 2. patře.
- Spolupracujte při sepsání protokolu.
- Při škodě nad **2 000 Kč** voláme Policii ČR.
- Každý svědek krádeže má povinnost nahlásit incident.

4. VÝSKYT EPIDEMIOLOGICKY VÝZNAMNÉ NÁKAZY

V případě podezření z nákazy své osoby nebo ostatních uživatelů:

- Informujte zdravotní sestru nebo ošetřující personál.
- Dodržujte hygienická opatření dle pokynů lékaře a personálu.
- Řiďte se všemi opatřeními proti šíření infekce.

5. PORUCHA VÝTAHU

V případě zaseknutí či poruchy výtahu:

- Stiskněte **zvonek označený piktogramem zvonek se žlutou barvou.**
- Komunikujte s pracovníkem servisu přes mikrofon.
- Pokud se nikdo neozve, pokuste se přivolat pozornost boucháním.
- Vyčkejte na pomoc personálu.

6. PORUCHA SCHODIŠŤOVÉ PLOŠINY

V případě zaseknutí či poruchy plošiny:

- **přivolejte pomoc zaměstnanců**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestra - pacient
 - **stiskněte zvonek s piktogramem zvonek se žlutou barvou**
- ✓ Vyčkejte pomoc

7. ÚRAZ

- **Přivolejte pomoc zaměstnanců**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestra – pacient
 - voláním slovy: „POMOC!“
 - požádejte jinou osobu o přivolání zaměstnanců
- ✓ zachovejte klid a čekejte na příchod zaměstnanců

8. FYZICKÉ NAPADENÍ, UBLÍŽENÍ

- Utečte na bezpečné místo, kde je personál.
- **Přivolejte pomoc zaměstnanců:**
 - prostřednictvím komunikačního tlačítka sestra – pacient
 - voláním slovy: „POMOC!“
- Oznámte incident zaměstnancům

9. ZTRÁTA KLIENTA MIMO OBJEKT DOMOVA

Vážená paní, vážený pane,

pokud se pohybujete samostatně (např. procházka), mimo objekt Domova může se stát, že ztratíte orientaci. V tomto případě:

- požádejte o pomoc nejbližší cizí osobu a vysvětlete svojí situaci
- vyhledejte nejbližší obchod, úřad, policii apod.
- vyčkejte na místě na příjezd či příchod zaměstnance Domova

10. OBECNÉ ZÁSADY CHOVÁNÍ UŽIVATELŮ V KRIZOVÝCH A NOUZOVÝCH SITUACÍCH

- Předcházejte požárům a haváriím.
- Hlaste personálu Domova závady na elektrospotřebičích a zařízení. (rozbitý kabel, rozbitý elektrospotřebič, technické závady v koupelnách, toaletách apod.)
- Nenechávejte zapnuté spotřebiče bez dozoru.

- Dbejte na bezpečnost při zacházení s elektrospotřebiči či látkami, které by mohly způsobit požár (zápalky, svíčky, varné plotýnky apod.)
- Dbejte na bezpečnost při denní hygieně (nebezpečí pádů).
- Dbejte bezpečnostních zásad – např. nepřikrývat lampy na čtení příkrývkami
- V krizových situacích vždy poslouchejte pokyny zaměstnanců.

11. INFORMOVANOST O KRIZOVÝCH SITUACÍCH V DOMOVĚ HOSTOMICE – ZÁTOR

Domov Hostomice – Zátor vždy informuje uživatele o krizových situacích (např. přerušení dodávky elektřiny, přerušení dodávky tepla, nefunkční kanalizace pod.) prostřednictvím nástěnek umístěných na jednotlivých patrech a prostřednictvím ústního upozornění ošetřujícího personálu.

Tento dokument je součástí Domácího řádu a k je dispozici na informační tabuli Domova nebo na sesterně jako součást Standardu kvality č. 14.

Základní postupy pro řešení nouzových a krizových situací informace pro klienty PIKTOGRAMY

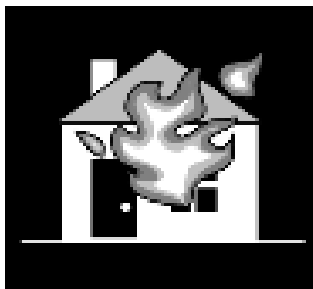
(zdroj: Sclera symbols)

Domov pro seniory

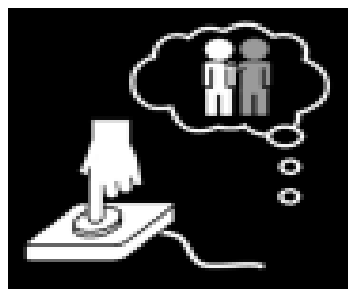


POŽÁR

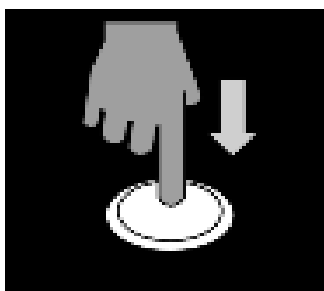
1) Požár v domě



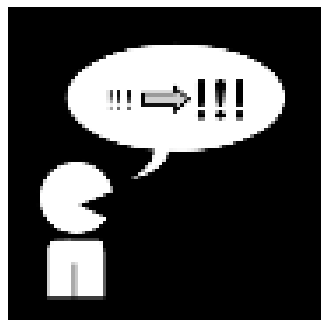
2) Stisknutí tlačítka
sestra-pacient



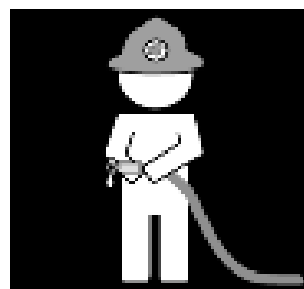
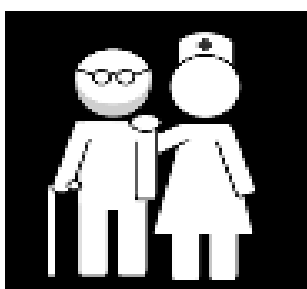
3) Stisknutí červeného
požárního tlačítka na chodbě



4) Zavolat pomoc!

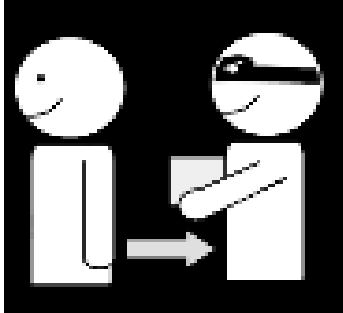


5) Odchod z domu 6) Řídit se pokyny 7) Čekat
na pomoc personálu



KRÁDEŽ

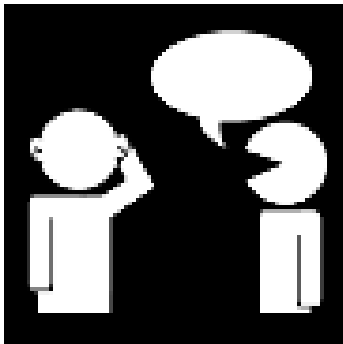
1) Krádež



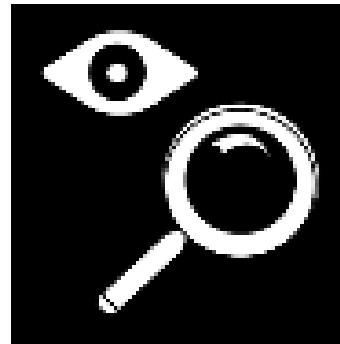
2) Stisknout tlačítko
sestra-pacient



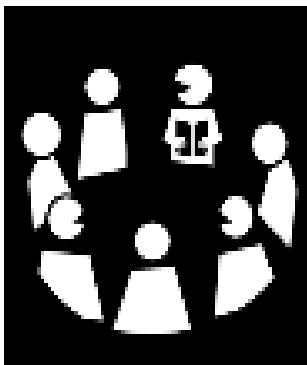
3) Říci co se stalo



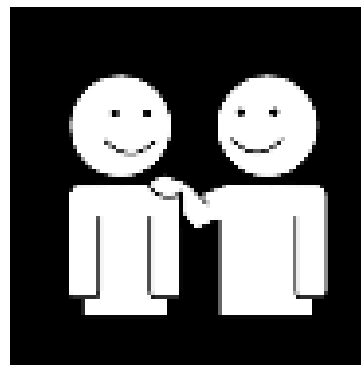
4) Hledání věci



5) Šetření komisí

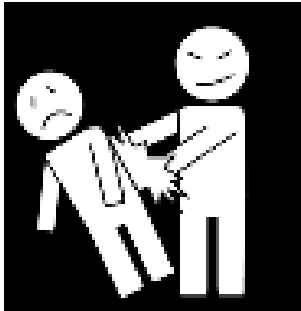


6) Spokojenost

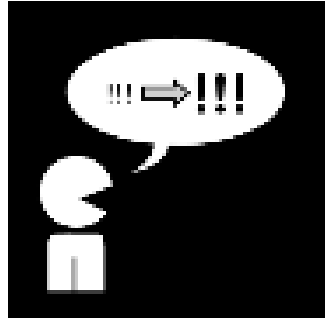


Napadení, ublížení

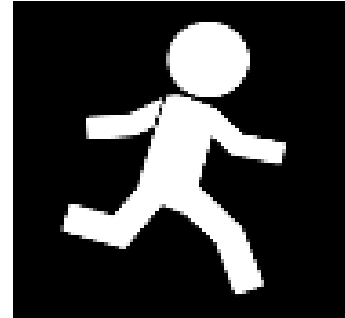
1) Agrese
pryč



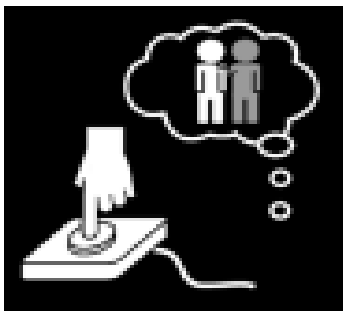
2) Volání o pomoc



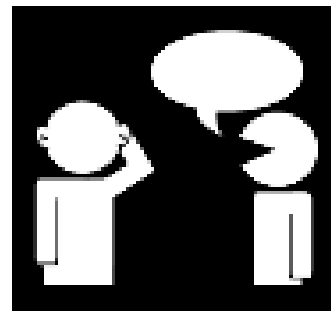
3) Útěk



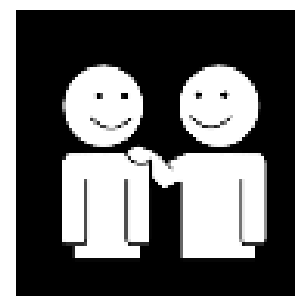
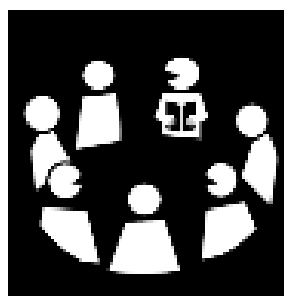
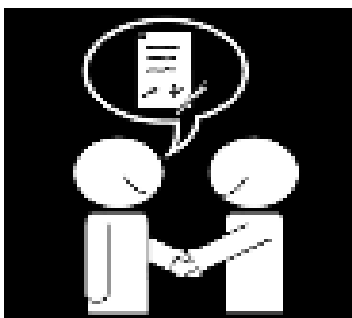
4) Stisknout tlačítko
sestra-pacient



5) Říci co se stalo

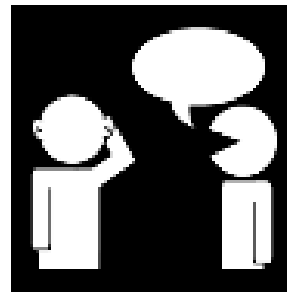
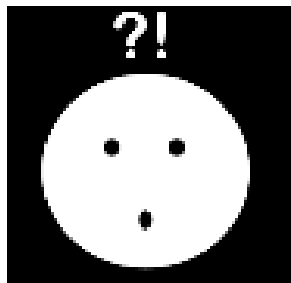


6) Napsat stížnost
Spokojenost

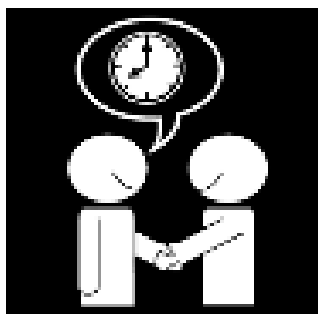


POHŘEŠOVÁNÍ

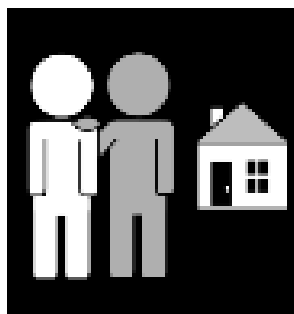
1) Procházka ve městě 2) Ztratit se 3) Požádat o pomoc



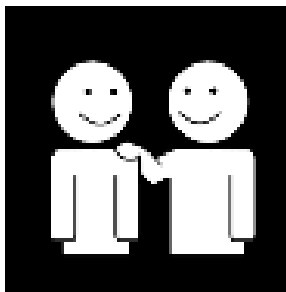
4) Čekat na personál



5) Společně odejít domů



6) Spokojenost



ÚRAZ

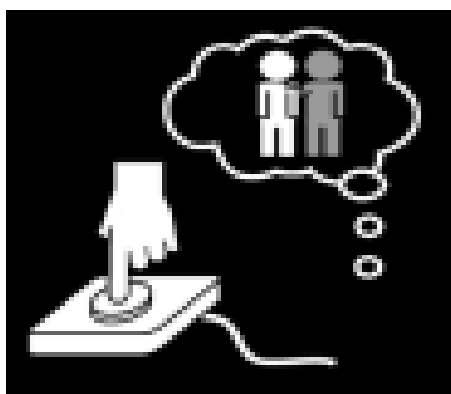
1) Pád



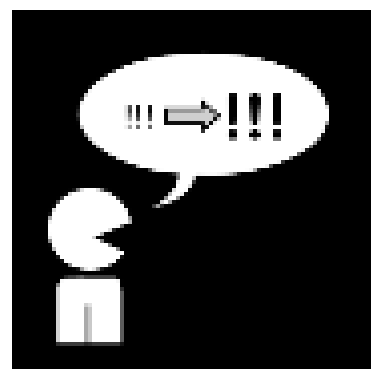
2) Bolest



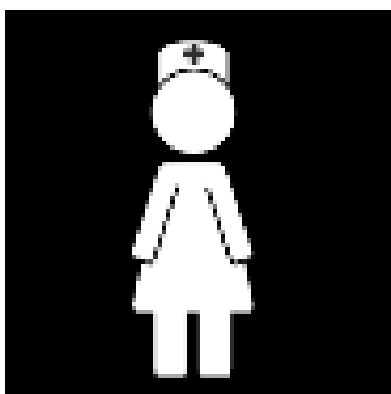
4) Stiskni tlačítko sestra-pacient pomoc!



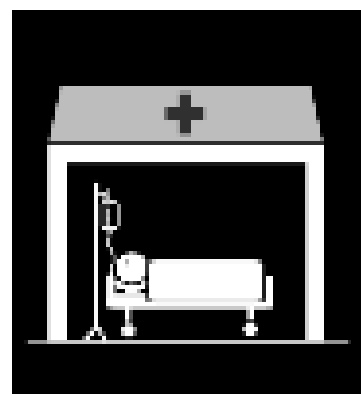
5) Volat



6) Ošetření



7) Léčení



Infekční nemoc

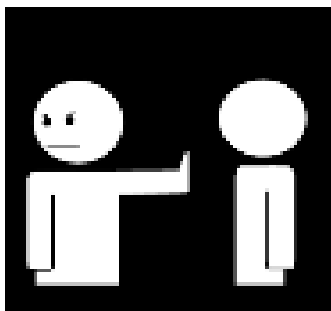
1) Bolesti, křeče



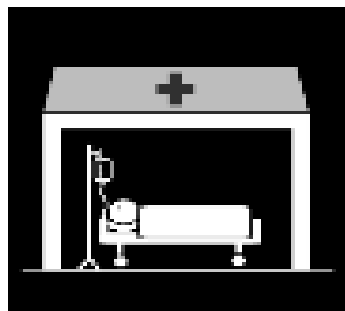
2) Infekční nemoc



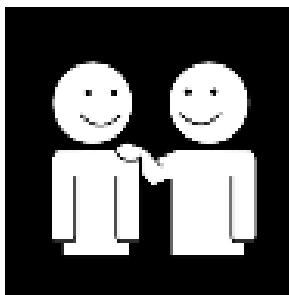
2) Nechodit k ostatním



3) Vyléčit se

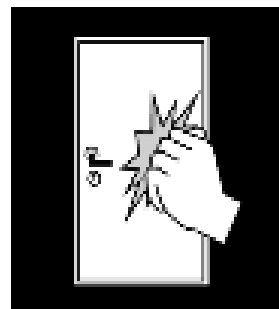
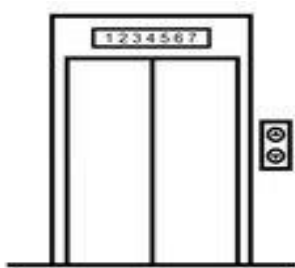
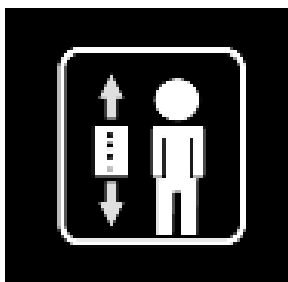


8) Spokojenost

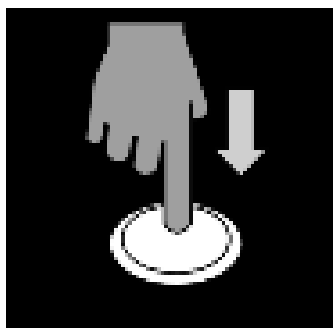
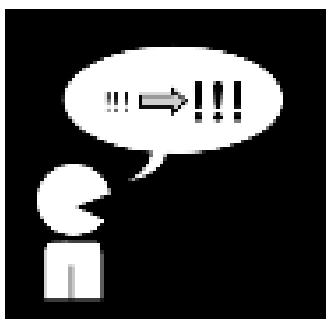


Porucha výtahu

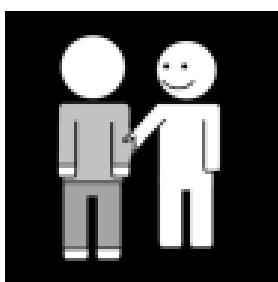
1) Jízda výtahem 2) Dveře se neotvírají 3) Bouchat na dveře



4) Volat pomoc! 5) Stisknout zvonek 6) Čekat na záchranu



7) Záchrana



8) Spokojenost

