



**Domovy pro osoby se zdravotním postižením
Vejprty**

Domovní řád DOZP Vejprty „Husova 1093/56“

Obsah:

ČL. 1 – Úvod

ČL. 2 – Přijetí klienta

ČL. 3 – Ubytování

ČL. 4 – Stravování

ČL. 5 – Péče o klienta – zdravotní část

ČL. 6 – Péče o klienta – sociální část

ČL. 7 – Ukončení pobytu v domově

ČL. 8 – Způsoby kompenzace v případě nepřítomnosti klienta

ČL. 9 – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

ČL. 10 – Všeobecné pokyny

ČL. 11 – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 2. 2019

Zpracoval: Iveta Jenčová

Schválil: Mgr. Viktor Koláček

Počet stran: 10

Počet příloh: 0

ČL. 1 ÚVOD

Domovní řád upravuje zásady k zajištění důstojného života klientů v Domově. Domov pro osoby se zdravotním postižením Vejprty „Husova“ („Domov“) je zřizován Městskou správou sociálních služeb Vejprty. Hlavním účelem zřízení organizace je poskytování sociálních služeb v zařízení sociálních služeb formou pobytových služeb osobám, které mají lehký, střední i těžký stupeň mentálního postižení, popř. kombinované vady, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Tyto služby poskytuje Domov na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dalších platných právních předpisů. Dále poskytuje služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a vždy v zájmu uživatele služeb („klienta“) při respektování jeho soukromí a individuálních potřeb.

V souladu s § 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů domov pro osoby se zdravotním postižením poskytuje:

- ubytování
- stravování
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Domov zajišťuje ubytování, stravování, nepřetržitou komplexní sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči garantovanou kvalifikovanými zaměstnanci. Kapacita domova je 50 lůžek pro věkovou strukturu osob od 18 do 64 let.

Zaměstnanci Domova jsou povinni při své každodenní činnosti motivovat a podporovat klienty v oblasti jejich soběstačnosti a sebeobsluhy. Domov vytváří podmínky pro aktivní prožívání volného času klientů. Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni při své každodenní činnosti respektovat zachování lidské důstojnosti a základních lidských práv. Dbát na zachování soukromí a svobodnou volbu klientů, zachovávat individuální přístup ke klientům, ochraňovat klienty před jakýmkoliv formami zneužívání, šikany a diskriminace. Domov podporuje klienty při využívání služeb určených široké veřejnosti.

Hygienické podmínky Domova se řídí Provozním hygienickým řádem Domova.

ČL. 2 PŘIJETÍ KLIENTA

Do Domova se přijímají občané dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kteří mají lehký, střední i těžký stupeň mentálního postižení, popř. kombinované vady. Žadatele o sociální službu seznamuje s provozem Domova a podmínkami poskytování služeb sociální pracovník MSSS Vejprty.

Žadatelé jsou přijímáni do Domova na základě žádosti a po uzavření písemné Smlouvy o poskytování služeb sociální péče v Domově pro osoby se zdravotním postižením Vejprty (dále jen „Smlouva“) mezi poskytovatelem (MSSS Vejprty) a klientem (popř. zákonným zástupcem). Z evidence žadatelů jsou klienti přijímáni na základě Pravidel pro výběr a umístování žadatelů do pobytových služeb MSSS Vejprty. Před nástupem je žadatel informován o datu nástupu.

Důvody, kdy Domov může odmítnout uzavřít Smlouvu, jsou uvedeny v § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Při nástupu do Domova je klientovi přidělen klíčový pracovník, který mu pomáhá nejen v době adaptace, ale po celý jeho pobyt, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby, a pomáhá klientovi v jejich uskutečňování. Klient může v průběhu pobytu v Domově kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů (např. z důvodu ukončení pracovního poměru zaměstnance), vždy se však dbá na přání klienta a klient je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován.

Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu pobytu klienta v Domově, zajímá se o osobní přání a cíle klienta. Klíčový pracovník musí znát a dodržovat metodiku plánování. Musí se klientovi představit a sdělit mu, jakou má roli, musí si všimnout především zájmu klienta. Klíčový pracovník vytváří spolu s klientem individuální plán o průběhu poskytování služby v Domově, dohlíží na naplňování (realizaci) individuálního plánu a daný individuální plán vyhodnocuje.

Klíčový pracovník odpovídá za komunikaci s klientem, realizaci individuálního plánu a kontrolu jeho naplňování. Podle potřeby aktualizuje individuální plán.

Na činnost klíčového pracovníka a individuální plánování dohlíží vedoucí Domova.

ČL. 3 UBYTOVÁNÍ

Ubytování je zajišťováno s ohledem na respektování soukromí, práv a potřeb klientů s možností individuálního nastavení denního rytmu a se zajištěním jejich bezpečí. Domov postupuje v souladu s Veřejným závazkem.

Domov pro osoby se zdravotním postižením Vejprty „Husova Husova 1093/56“ má celkovou kapacitu 10 míst. V Domově jsou k dispozici 1, 2, 3, lůžkové pokoje. Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly klientovi veškeré podmínky k bydlení. Klient má k dispozici i další prostory, jako je jídelna, společenská místnost včetně vybavení a příslušenství, sociální zařízení na poschodích, terasu, zahradu, a další zde neuvedené prostory spojené s ubytováním. Domov je z důvodu bezpečnosti klientů a z důvodu neoprávněného vstupu cizích osob uzamčen. Na požádání klientů personál Domov kdykoliv odemkne.

Za ubytování je stanovena pevná úhrada.

O konkrétním přidělení pokoje a lůžku (na základě potřeb klienta, stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu) získá žadatel informace před nástupem k pobytu. Svůj pokoj si může žadatel připravit i před nástupem po dohodě s Domovem tak, aby v den nástupu klienta přišel skutečně do svého „domova“. V objektu Domova je možné připojení k internetu přes WIFI.

Základní vybavení pokoje je zajištěno Domovem nebo po dohodě s klientem. Ze spotřebičů si může klient dovést televizor, rádio (u dvoulůžkových pokojů po domluvě se spolubydlícím), varnou konvici, osobní počítač či tablet, mikrovlnnou troubu a lednici.

Každý elektrospotřebič musí být každý rok revidován revizním technikem, poplatek za revizi hradí klient.

Pověřený zaměstnanec sepíše při nástupu seznam věcí a ceností. Za cenosti a finanční hotovost, které budou ponechány volně na pokoji a nebudou uloženy na zabezpečeném místě, Domov neručí. V případě donesení nových věcí a neinformování zaměstnance na směně či svého klíčového pracovníka, nemůže být Domov zodpovědný za jejich případnou ztrátu.

Pokoje klientů se nezamykají, klient může kdykoli během dne požádat personál o uzamčení pokoje. Na přání klienta může mít klient klíč od svého pokoje ve svém vlastnictví. Jestliže dojde k technické poruše na zařízení v pokoji, je nutno závadu nahlásit sloužícímu personálu. Týká se to také osvětlení, vody a ústředního topení.

Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou neomezené. V případě, že se návštěva zdrží po 22. hodině je třeba nahlásit tuto skutečnost sloužícímu personálu. Případné přespání návštěvy nelze zajistit. V areálu Domova je k dispozici parkoviště pro návštěvy.

Klient je seznámen s pravidly požární ochrany na Domově. Na pokojích není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, kde je nebezpečí vzniku požáru. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm.

Klient může být po dohodě s poskytovatelem přemístěn na jiný pokoj nebo na dobu nezbytně nutnou do jiného zařízení (budovy), zejména pokud to bude vyžadovat jeho zdravotní stav nebo naléhavé provozní potřeby poskytovatele (stavební úpravy, živelná pohroma apod.)

Klient dodržuje základní společenské normy slušného soužití – jak k sobě navzájem, tak i k zaměstnancům Domova.

**Za hrubé porušení Domovního řádu je považováno:
narušování kolektivního soužití, tj.:**

- případné hrubé chování (fyzické útoky na personál i ostatní klienty, opakovaná slovní agrese, výhrůžky, zastrašování)
- slovní napadení a problémy spojené s nadměrným požíváním alkoholických nápojů a návykových látek,
- krádeže,
- šikana ostatních klientů (opakované požadování cigaret, kávy, cukru, osobních věcí, vyhrožování fyzickými útoky, zastrašování ostatních klientů, požadování různých druhů služeb, vydírání).
- úmyslné a opakované ničení majetku domova, či majetku klientů a majetku personálu

Hrubé porušení společného soužití bude řešeno písemným napomenutím – výtkou a dále bude postupováno dle platné Smlouvy. Problémy s nadměrným požíváním alkoholických nápojů a návykových látek budou řešeny v souladu s platnými právními předpisy.

Vedoucí Domova je oprávněn použít orientační test na přítomnost návykových látek nebo alkoholový test.

V případě, že klient odmítne nechat si test provést, bude na situaci nahlíženo tak, jako by byl test pozitivní.

O provedení orientačního testu sepíše vedoucí Domova písemný zápis a seznámí s dalším postupem klienta, popř. jeho zákonného zástupce.

Pověření zaměstnanci jsou v rámci svých kompetencí oprávněni provádět kontrolu stavu pokoje a dodržování zásad hygieny.

Domov zajišťuje klientům každodenní základní úklid pokojů, společného sociálního zařízení a společenských prostor na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Úklid se provádí denně na vlhko a ihned po znečištění. Respektuje se přitom denní život a soukromí klientů. Klienti jsou motivováni ke spolupráci při udržování čistoty a pořádku v Domově.

Malování místností se provádí vždy, dojde-li ke kontaminaci stěn a stropu biologickým materiálem nebo při jiném znečištění.

Veškerý odpad se třídí a odstraňuje denně, odpad vznikající v okolí klienta, bezprostředně.

Domov zajišťuje praní a žehlení osobního prádla a lůžkovin prostřednictvím centrální prádelny MSSS Vejprty. Tato služba je hrazena v základní částce úhrady za ubytování na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Prádlo klienta je diskrétně označeno tak, aby nemohlo docházet ke ztrátě nebo záměně. Prádelna dbá na čistotu prostředí, čistotu a kvalitu vypraného prádla, řádnou přejímku prádla a jeho výdej.

ČL. 4 STRAVOVÁNÍ

Stravování v Domově je poskytováno v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk, zdravotní stav klientů a v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů z centrální kuchyně MSSS Vejprty. Klienti nemají možnost výběru ze dvou hlavních jídel.

Pro klienty Domova je zajišťována celodenní strava. Poskytuje se strava normální, dietní a diabetická. Maximální výše stravovací jednotky v zařízeních sociální péče určuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Klienti, kterým zdravotní stav nedovolí stravování ve společné jídelně, mají možnost zajištění stravování formou dovozu jídel na pokoj.

Strava je podávána denně podle jídelního lístku.

Celodenní stravování klienta zahrnuje:

- snídani a dopolední svačinu od 7.30 – 8.30 hod.
- oběd od 11.00 – 12.30 hod.
- odpolední svačinu od 15.00 – 15.30 hod.
- večeři od 16.40 – 19.30 hod.
- druhou večeři (v případě diabetické diety) od 19.45 – 20.00 hod.

Pitný režim je zajištěn po celý den.

Stravu je nutné odebrat v době výdeje stravy. Ve výjimečných případech (lékařské vyšetření, nahlášený pozdější návrat) je klientovi uschována po dobu 1 hodiny po ukončení výdeje jídel. V prostoru výdeje stravy je k dispozici po celých 24 hodin chléb, máslo a tekutiny pro případ, že klient nestihl výdej jídla. Klient nesmí zůstat bez zajištění stravy.

Pro klienty je připravována strava normální, krájená, mixovaná a další na pokyn zaměstnanců zdravotního úseku, popř. na přání klientů. Domov usiluje o pružnost a individuální vstřícnost stravovacího režimu. Jídelní lístek sestavuje vedoucí centrální kuchyně ve spolupráci s nutriční sestrou s přihlédnutím ke kalorické a biologické hodnotě potravin. Každou první středu v měsíci je v hlavní jídelně pořádáno „Diskusní fórum“. Klienti se mohou vyjádřit ke skladbě plánovaných jídel a navrhnout případné změny či přání na zařazení některého z jídel. Všichni zaměstnanci Domova dbají na estetiku a kulturu stravování.

Jídelníček je vystaven pro informaci klientům v čitelné podobě na nástěnkách na všech poschodích Domova. Domov usiluje o pružnost a individuální vstřícnost stravovacího režimu (s ohledem na hygienické normy a provozní podmínky).

ČL. 4 PÉČE O KLIANTA – ZDRAVOTNÍ ČÁST

Zaměstnanci zdravotního úseku ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách zajišťují odbornou a nepřetržitou 24hodinovou ošetrovatelskou péči o klienty s podporou soběstačnosti v oblasti sebeobsluhy a návyků.

Do Domova dochází pravidelně jednou týdně praktický lékař. Zdravotní sestra Domova je v neustálém kontaktu s lékařem. Tento lékař zajišťuje zdravotní péči klientům Domova, kteří si jej svobodnou volbou zvolili jako svého praktického lékaře. Jednou za měsíc dochází do Domova specializovaný lékař psychiatr.

O každém klientovi vedou zaměstnanci zdravotního úseku ošetrovatelskou dokumentaci, která je spravována dle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje její formu, ale i zaměstnance oprávněné nahlížet do této dokumentace. Osoby s tímto právem jsou povinny zachovávat mlčenlivost.

ČL. 5 PÉČE O KLIENTA – SOCIÁLNÍ ČÁST

Sociální pracovnice MSSS Vejprty zajišťuje vedení evidence žadatelů a sociální dokumentace klientů. Poskytuje základní sociální poradenství široké veřejnosti, klientům a jejich rodinným příslušníkům formou telefonického, emailového nebo osobního kontaktu.

Poradenství zahrnuje poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci.

Pracovník finanční agendy provádí realizaci plateb z příjmů klienta (důchod, příspěvek na péči)“

- měsíční úhrada (ubytování, stravování)
- fakultativní služby
- úkony péče
- vedení depozitního účtu klienta a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)
- ostatní (např. pedikúra, kadeřnice, regulační poplatky, nákup atd.).

Klienti mají možnost, na základě dobrovolnosti, uložit si cennosti do trezoru na Domově. Finanční hotovost lze uložit a ukládat na depozitní účet a na vkladní knížky dle platného Pokynu ředitele Řádné hospodaření a vedení finančních depozit klienta. V případě nedodržení těchto pravidel Domov za ztrátu neručí.

Domov provádí individuální plánování průběhu sociální služby, při kterém se vždy vychází z individuálních sociálních i zdravotních potřeb klientů. Každý klient má sestaven svůj plán péče, který vypracovává na základě bližšího seznámení s klientem, klíčový pracovník ve spolupráci s klientem, popř. opatrovníkem, a případnými dalšími členy týmu.

Základem individuálního plánování je pojmenování osobního krátkodobého a dlouhodobého cíle klienta vycházející z jeho potřeb a přání, při kterém se respektuje klientova svobodná vůle, základní lidská práva a individuální potřeby klienta.

Domov nabízí klientům širokou nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností (individuálních či skupinových). Jedná se o kulturní a společenské akce, výlety, soutěžní aktivity, kondiční cvičení, zpěv. Vše vychází ze zájmu a individuálních potřeb klientů. Cílem těchto programů je napomáhat klientům k návratu ztracených či pozmeněných tělesných i duševních funkcí, zabránit zhoršení a vzniku sekundárního postižení.

Klienti jsou o možnosti aktivního zapojení se do těchto aktivit informováni pravidelně na nástěnkách. Nabídka akcí Domova je také zveřejňována měsíčně na internetových stránkách Domova s cílem zapojit okolní komunitu do aktivit Domova.

Domov spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb, institucemi a místními školami a školkami.

Při aktivitách je dbáno na to, aby si každý klient podle své svobodné vůle vybral tu aktivitu, která se pro něj zdá vhodná a zajímavá. Při poskytování aktivizačních programů aktivně spolupracuje kolektiv zaměstnanců Domova a aktivizačních pracovníků Centra volného času, které je součástí Domovů pro osoby se zdravotním postižením Vejprty, a nakonec dobrovolníci a rodinní příslušníci.

Domov podporuje u klientů kontakty a vztahy s přirozeným sociálním prostředím. Podporuje aktivizaci klientů mimo zařízení, návštěvy kulturních a společenských akcí pro širokou

veřejnost, individuální výlety a dovolené, pobyty u svých blízkých, setkávání s přáteli, s bývalými spolužáky apod. Je potřeba, aby byly zachovány přirozené kontakty z předchozího bydliště. Domov vytváří takovou nabídku aktivit, aby byla zajímavá i pro okolní komunitu, která je představitelem přirozeného sociálního prostředí. Návštěva rodinných příslušníků je chápána jako forma kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Pracovníci v sociálních službách zajišťují ošetrovatelský proces zahrnující ošetrovatelskou péči o klienta v rámci poskytování úkonů péče. Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti dle svého harmonogramu směn a vždy zodpovídají za svěřený úsek na své směně. Dále spolupracují a dbají příkazů středních zdravotních pracovníků a svých nadřízených, vykonávají nasmlouvané služby, dodržují individuální přístup ke klientovi dle jeho aktuálních potřeb, cílů, schopností a zdravotního stavu při respektování soukromí a svobodné volby klienta.

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Domov poskytuje úkony péče. V případě priznaného příspěvku na péči, který je přiznán na základě určitého stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu klienta, náleží v plné výši Domovu.

ČL. 6 UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ

Ukončení pobytu klienta může mít několik důvodů:

- a) na vlastní žádost klienta (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, přehlášení důchodu, sociální pracovnice zaeviduje: podepsanou žádost o ukončení pobytu),
- b) úmrtí klienta,
- c) překlad klienta do jiného zařízení na žádost klienta (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, přehlášení důchodu, sociální pracovnice zaeviduje podepsanou žádost o přemístění, pracovník v sociálních službách provede soupis věcí),
- d) ukončení pobytu při porušení smluvních podmínek klientem (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, předá finanční prostředky a cennosti, přehlášení důchodu, sociální pracovnice zaeviduje informace k ukončení pobytu, pracovník v sociálních službách provede soupis věcí)

Ukončení pobytu, výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou definovány ve „Smlouvě“ uzavřené mezi klientem a Poskytovatelem.

ČL. 7 ZPŮSOBY KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEPŘÍTOMNOSTI KLIENTA

V případě, že je klient mimo Domov, má možnost získat po účetním uzavření daného kalendářního měsíce, ve kterém byl nepřítomen kompenzaci (dále jen vratku). Jde o vyplacení finanční úhrady či potravinového balíčku při dodržení níže uvedených pravidel:

Pravidla pro poskytnutí vratky:

1) vratka za stravu – v případě uhrazení platby dle Smlouvy o poskytování služeb sociální péče na daný měsíc, ve kterém je klient nepřítomen

a) celodenní nepřítomnost – za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin (0.00h – 24.00h), obdrží klient finanční úhradu v hodnotě denní stravovací jednotky bez režijní přírážky

b) nepřítomnost po část dne – u méně, než celodenní nepřítomnosti obdrží klient potravinový balíček v hodnotě neodebrané stravy bez režijní přírážky

2) vratka za příspěvek na péči – v případě priznaného příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

a) v případě nepřítomnosti klienta z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení – klientovi vratka nenáleží

b) v případě jiné nepřítomnosti – za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin (0.00h – 24.00h) obdrží klient finanční náhradu v hodnotě denní částky jemu přiznaného příspěvku na péči za každý takový den nepřítomnosti.

Způsob odhlášení:

Klient obdrží vratku pouze v případě, že se včas a řádně odhlásí. Toto odhlášení může provést i rodina klienta, nebo jeho právoplatný zástupce, a to osobně nebo telefonicky na tel. 797 972 430. Pokud je klient hospitalizován, zajistí jeho řádné odhlášení pracovník finanční agendy.

Za včasné odhlášení je považováno:

PRO DNY ODCHODU

- **úterý, středa, čtvrtek a pátek** – odhlášení **den dopředu** nejpozději do **9.00 hod.**, tj. do doby, než se započte s normováním stravy na další den
- **sobota, neděle a pondělí** – do **pátku do 9.00 hod.**

ČL. 8

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Neodmyslitelnou součástí ochrany práv klientů je právo stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb spokojeni.

Domov chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám klientů.

Připomínka – jedná se převážně o ústní výtku k průběhu poskytování služby. Opakovaná připomínka se zařadí jako stížnost, obvykle je řešena ústně.

Podnět – může být slovní i písemný. Jedná se o návrh uživatelů směřující ke zlepšení služby. Řeší se na poradách s klienty, je o něm zde diskutováno. Z porady je vytvořen zápis.

Stížnost – je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých práv a zájmů, upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování služby.

Formy stížností a pravidla pro jejich podávání

- a) Stížnost může stěžovatel podat v kterýkoliv pracovní den v době od 6:30 hodin do 15:00 hodin, a to zaměstnancům uvedeným níže nebo kdykoliv do Schránky stížností.
- b) Stížnost může stěžovatel podat ústně, písemně, zápisem do Knihy stížností nebo anonymně do Schránky stížností, která je umístěna v přízemí; stížnost lze doručit i běžnou poštou na adresu Domova.
- c) „Kniha stížností“ je uložena u vedoucího Domova.
- d) Schránka stížností je umístěna v přízemí naproti v jídelně a je zřetelně označena; je vybírána jedenkrát týdně. Schránku vybírá vedoucí Domova spolu s pracovníkem finanční agendy za přítomnosti svědka z řad klientů, všechny stížnosti či připomínky jsou zaznamenány do Knihy stížností a jsou řešeny na nejbližším „Diskuzním fóru“ s klienty.
- e) Zápis stížnosti v Knize stížností musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele.
- f) S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému.
- g) Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí s ohledem na dobré mezilidské vztahy a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů, v případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

- h) Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, klient), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby.
- i) Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.
- j) Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka.
- k) U klientů, kde je jmenován soudem opatrovník, podává stížnost opatrovník nebo klient.
- l) U klientů, kteří nemohou slovním či písemným projevem přednést svou stížnost, přestože jejich duševní stav je normální nebo jejich zdravotní stav (duševní) neumožňuje projevit stav nespokojenosti, vyzývají pracovníci v sociálních službách, SZP, sociální pracovníci určitou změnu, která by mohla naznačit nespokojenost, nahlásí toto zjištění svému nadřízenému.
- m) Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Evidence stížností

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v „Záznamu o přijetí stížnosti“ s těmito údaji: datum podání stížnosti, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti (proti komu nebo čemu stížnost směřuje), podpis zaměstnance, který zápis provedl. Dále „Záznam o průběhu šetření stížnosti“ s těmito údaji: jméno, příjmení a adresa stěžovatele, Evidenční číslo stížnosti, datum přijetí stížnosti, předmět stížnosti, kdo stížnost prošetřoval, výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či částečně oprávněná, přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků, datum podání zprávy o vyřízení stížnosti a komu, příjmení a podpis zodpovědného pracovníka.

Komu lze podat stížnost

- a) Vedoucímu Domova (písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.).
- b) Sociálním pracovnícím (písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se sousedských a mezilidských vztahů – ta o vyřešení sporu vždy informuje vedoucí Domova.
- c) Stížnost lze podat i písemně či anonymně – vhozením do Schránky stížností; anonymní stížnost je zaevidována do Knihy stížností a prověřena. Pokud lze stížnost řešit bez totožnosti stěžovatele, tak se stížnost řeší obvyklým způsobem. Pokud je stížnost takové povahy, že ji nelze vyřešit bez znalosti stěžovatele, vyzvou se klienti, aby ten, kdo stížnost napsal, se identifikoval s tím, že bude zachována mlčenlivost.
- d) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti Domovem, může požádat o přezkoumání rozhodnutí Domova:
 - u ředitele MSSS Vejprty, Mg. Viktor Koláček, Přísečnická 456/6, 431 91 Vejprty, tel. 797 972 369, e-mail: reditel@msssvejprty.cz
 - u zřizovatele Domova: Městský úřad Vejprty, Tylova 870/6, 431 91 Vejprty, e-mail: mesto@vejprty.cz, tel.: 474 614 960 či se stěžovatel může obrátit na starostku města: Gavdunová Jitka, tel. +420 474 614 961
 - u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02, e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz, telefon 475 675 111
 - u Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (telefon 542 542 888)
 - u Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (telefon 257221142, 602646940)

Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v Domově může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klient.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

Klienti jsou s Pravidly pro podávání stížností informováni v Domovním řádu a pomocí nástěnek.

Klientům mohou pomoci v řešení vzniklé situace:

Linka První psychické pomoci – Praha

- provozovatelem je sdružení Cesta z krize
- dospělí, kteří jsou v krizi a jejich blízcí.
- Telefon: 116 123, provoz: PO – PÁ: 8:00 - 18:00

Linka krizové intervence – Praha

- zřizovatel – Ministerstvo zdravotnictví ČR
- psychiatrická nemocnice Praha Bohnice, Centrum krizové intervence (CKI)
- pro dospělé
- telefon: 284 016 666, provoz: NONSTOP, e-mail: cki@plbohnice.cz

ČL. 9 VŠEOBECNÉ POKYNY

1. Kouřit lze, z bezpečnostních důvodů, pouze mimo objekt.
2. Noční klid je v Domově stanoven od 22.00 hod. do 6.00 hod. Kuřárna je v provozu nepřetržitě, s přihlédnutím na noční provoz.
3. Požívání alkoholu nesmí být spojeno s obtěžováním okolí a narušováním kolektivního soužití.
4. Klienti Domova mají možnost volného pohybu, který není kontrolován. V době od 22.00 do 6.00 hodin se hlavní vchod zamyká. V těchto hodinách je vstup do zařízení a jeho opuštění pouze po domluvě s pracovníkem v sociálních službách konající službu (osobně, komunikátorem u vchodových dveří nebo na tel. 797 972 430).
5. Návštěvy mohou využívat společenské místnosti.
6. Klienti se mohou podílet na údržbě zeleně, péči o květiny apod.
7. Smetí a odpadky se ukládají do nádob k tomu určených.
8. Krmení koček v okolí domova se z hygienických důvodů nedoporučuje.
9. Chov zvířat na pokojích z hygienických a provozních důvodů není doporučován. Výjimky schvaluje vedoucí domova. Klienti mohou přijímat návštěvy příbuzných se zvířaty. Jsou umožněny také formy terapií se zvířaty.
10. Náhradní klíče, jejich úschova a zabezpečení stejně tak, jako vstup do pokoje, se řídí aktuálním Provozním řádem Domova.
11. Klienti musí dodržovat protipožární opatření a v případě požáru neprodleně informovat zaměstnance a učinit vše pro jeho zamezení a šíření.

ČL. 10 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Domovní řád je závazný pro všechny klienty Domova. Klient při nástupu do Domova je seznámen s dokumenty týkajícími se jeho osoby. Toto stvrdí svým podpisem při podpisu „Smlouvy“. Se změnami ve vnitřních pravidlech je klient během pobytu průběžně seznamován.
2. Tento Domovní řád nabývá účinnosti dne 1.2. 2019

Datum zpracování: 10. 1. 2019

.....
Mgr. Viktor Koláček, ředitel
Městská správa sociálních služeb
Vejpřty, příspěvková organizace