



Domov se zvláštním režimem Vejprty
Nerudova 1121/14, 431 91 Vejprty

DOMOVNÍ ŘÁD

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. 10. 2020

Zpracoval: Jaroslava Vítovcová

Schválil: Mgr. Viktor Koláček

Počet stran: 11

Počet příloh: 0

ČL. 1 ÚVOD

Domovní řád upravuje zásady k zajištění důstojného života klientů v Domově. Hlavním účelem zřízení organizace je poskytování sociálních služeb v zařízení sociálních služeb formou pobytových služeb. 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 § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů domov se zvláštním režimem poskytuje:

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

Domov zajišťuje ubytování, stravování, nepřetržitou komplexní sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči garantovanou kvalifikovanými zaměstnanci. Kapacita domova je 60 lůžek pro věkovou strukturu osob od 18 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 řádem Domova.

ČL. 2 PŘIJETÍ KLIENTA

Do Domova se přijímají osoby s duševním onemocněním, především schizofrenií, Alzheimerovou, stařeckou a jinými typy demencí, popř. v kombinaci s jiným postižením. Služba není určena imobilním osobám, osobám závislým na návykových látkách a osobám léčících se z této závislosti. Při přijetí žadatele do sociální služby seznamuje s provozem Domova a podmínkami poskytování služeb sociální pracovník MSSS Vejprty.

Žadatelé jsou přijímáni do Domova na základě podané žádosti a po uzavření písemné Smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče v Domově se zvláštním režimem 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.

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. Musí znát a dodržovat metodiku plánování, klientovi je povinen se 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 společně s klientem a sociálním pracovníkem vyhodnocuje.

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

Na činnost klíčového zaměstnance a na individuální plánování dohlíží sociální pracovník, koordinátor sociální péče a 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.

Ubytovací sekce je rozdělena do dvou poschodí. V Domově jsou k dispozici dvou až čtyřlůžkové 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 v suterénu, společenské místnosti včetně vybavení a příslušenství v prvním, i druhém patře, sociální zařízení na obou poschodích, balkon, zahradu, a další zde neuvedené prostory spojené s ubytováním. K dispozici jsou velké koupelny, po jedné na každém poschodí.

O konkrétním přiděleném pokoji 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“.

Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly klientovi veškeré podmínky k bydlení. Klienti si mohou pokoj dovybavit drobnými bytovými doplňky a vlastními spotřebiči (televize, lednice, mikrovlnná trouba, rádio, varná konvice a jiné), vždy s ohledem na prostor v Domově či pokoji. 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 pořízení nových věcí a neinformování zaměstnance na směně či svého klíčového pracovníka, nemůže být Domov zodpovědný za jejich případnou ztrátu.

Náhradní klíč od pokoje je uložen na denní místnosti personálu. 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. U Domova je k dispozici parkoviště.

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. Pro kuřáky jsou vyhrazeny prostory ke kouření na zahradě Domova.

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. Klienti jsou povinni dodržovat Domovní řád. Na opakované porušování Domovního řádu je vždy upozorněno písemnou výtkou.

Za porušení Domovního řádu se považuje:

- fyzické útoky na personál, klienty a ostatní zaměstnance domova, agrese, výhrůžky, zastrašování
- opakované slovní napadení
- 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, majetku ostatních klientů či majetku personálu
- spáchání jakéhokoliv druhu přestupkové či trestné činnosti
- opakované nedodržování nočního klidu

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

Malování místností se provádí pravidelně a 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 a s ohledem na věk a zdravotní stav klientů a v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů z centrální kuchyně MSSS Vejprty. Stravování je realizováno na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Ten zahrnuje i možnost výběru hlavního jídla

(oběd) ze dvou variant ve všední dny. Poskytovatel si nicméně vyhrazuje nárok na změnu ohledně možnosti výběru hlavního jídla (oběd) ze dvou variant ve všední dny, a to v případě neočekávaných komplikací provozního charakteru.

Je zajišťována celodenní strava pro klienty Domova. 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 od 7.30 – 8.30 hod.
- dopolední svačinu od 10.00 -10.30 hod.
- oběd od 12.00 – 14.00 hod.
- odpolední svačinu od 15.00 – 15.30 hod.
- večeři od 17.00 – 17.30 hod.
- druhou večeři (v případě diabetické diety) od 20.00 – 20.30 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. Na denní místnosti personálu 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. Klienti se mohou vyjádřit ke skladbě plánovaných jídel a navrhnout případné změny či přání na zařazení některého z jídel kdykoli v průběhu nebo na Výboru obyvatel, který probíhá jednou měsíčně a je z něj proveden zápis. Všichni zaměstnanci Domova dbají na estetiku a kulturu stravování.

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

ČL. 5 PÉČE O KLIENTA - ZDRAVOTNÍ ČÁST

Zaměstnanci zdravotního úseku ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách zajišťují odbornou a nepřetržitou 24 hodinovou 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 se stará o klienty 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. 6 PÉČE O KLIENTA - SOCIÁLNÍ ČÁST

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Domov poskytuje, mimo jiné také **úkony péče**. Jedná se o soubor úkonů, které jsou poskytovány klientům dle zdravotního stavu a míře závislosti na péči a pomoci druhé osoby. Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti dle svého harmonogramu směn a vždy zodpovídají za svěřený úsek na své směně.

- **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Zahrnuje pomoc při veškerých přesunech klienta (vstávání z lůžka, uléhání, změna polohy, přesuny na lůžko aj.), oblékání a svlékání, podávání nápojů a stravy, pomoc při manipulaci se speciálními pomůckami a pomoc při prostorové orientaci. Všichni klienti potřebují v menším, větším či úplném rozsahu asistenci, pomoc nebo úplné provedení některé běžné denní činnosti spojené s pohybem. Schopnost pohybové aktivity klienta, tedy míra jeho mobility je základní element, který ovlivňuje rozsah všech ošetrovatelských činností. Zaměstnanci mají poskytovat klientům takovou podporu a pomoc, která by jim umožňovala zachovat si v co největší míře svůj dosavadní způsob života a sebeobsluhu a zároveň mají usilovat o zachování, popřípadě zvyšování soběstačnosti klientů. Při poskytování péče a podpory má velký význam vztah, který se postupně vytváří mezi pracovníkem a klientem. Povaha a kvalita tohoto vztahu významným způsobem ovlivňuje vzájemnou spolupráci a míru uspokojování jejich potřeb. Vzájemný vztah by měl být založen na partnerství, vzájemné úctě a respektu.

- **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Péče o tělo, a to jak péče hygienická, tak péče o vyprazdňování, je zcela oprávněně považována za velmi důležitou složku v ošetrovatelské péči. V této oblasti je nesmírně důležité zachování a respektování jejich studu a soukromí. V hygienické oblasti je důležité zjištění předchozích hygienických návyků klienta a navázání na ně. Pokud je to možné s ohledem na jeho zdravotní stav.

- **Sociálně terapeutické činnosti**

Zaměřují se na posilování a rozvoj sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění klientů. Společným úkolem všech těchto činností je podpora aktivity klientů a prevence poklesu jejich fyzických, duševních i sociálních funkcí vedoucí k minimalizaci závislosti. Používají se individuální i skupinové činnosti, zaměřené na nácvik a upevňování psychických, sociálních a motorických schopností a na udržení soběstačnosti klientů.

- **Aktivizační činnosti**

Jejich smyslem je nalezení vhodných stimulačních a aktivizačních podnětů, které pomohou klientovi probudit zájem o sebe, uvědomit si sebe a své potřeby, mobilizovat své síly a iniciativně se zapojovat do péče o vlastní osobu a zabránit tak vzniku a rozvoji závislosti. To podporuje zachování pocitu vlastní důstojnosti, radosti a uspokojení. Aktivizační charakter má i vhodně volená komunikace a přístup ke klientovi, přiměřená míra poskytované pomoci a uplatňování vhodných podpůrných metod (např. využití konceptu bazální stimulace). Při pravidelných a nepravidelných aktivitách je dáno, aby si každý klient podle své svobodné vůle vybral tu aktivitu, která se pro něj zdá vhodná a adekvátní. Klienti jsou o možnosti aktivního zapojení se do těchto aktivit informováni pravidelně na nástěnkách.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Klienti mají možnost účastnit se společenských akcí a jiných aktivit konaných přímo v Domově. Aktivity v Domově jsou pro klienty plánovány systematicky tak, aby měly široké zaměření a pokryly zájmy všech klientů v jakémkoliv zdravotním stavu. Pro klienty jsou zajišťovány i akce mimo Domov – procházky, výlety, návštěvy kulturních akcí aj. Klienti mohou využívat přenosnou telefonní linku umístěnou v ordinaci zdravotních sester. V prvním patře je místnost vybavena dvěma počítači s přístupem na internet. Mohou využít aktivit pořádaných CVC (Centrum volného času), plán pořádaných akcí je umístěn na nástěnce.

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí**

Poskytování pomoci v této oblasti se týká všech zaměstnanců Domova, je to především komunikace vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta. Klienti jsou seznámeni se svými právy, které zaměstnanci znají, respektují a ctí. Každý zaměstnanec i klient je povinen upozornit na situaci, kdy by mohlo dojít k porušování těchto práv. Sociální pracovníce je klientům podporou ve vyřizování veškerých úředních záležitostí, poskytuje sociální poradenství, seznamuje klienty s institucemi, na které se mohou obrátit, případně zajišťuje kontakt. Zaměstnanci Domova usilují o zachování vazeb klientů s rodinou a jejich přirozeným prostředím a podporují klienty, aby měli snahu využívat místní instituce, které poskytují různé služby veřejnosti (např. kadeřnice, pedikúra).

Sociální pracovníce MSSS Vejprty poskytuje základní sociální poradenství 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)
- úkony péče
- vedení depozitního účtu klienta a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)
- ostatní (např. pedikúra, kadeřnice, regulační poplatky, nákup atd.).

Měsíční úhrada za ubytování, stravování a příspěvek na péči za kalendářní měsíc je uvedena v platném Sazebníku úhrad, který je Přílohou č. 2 Smlouvy. Způsob placení je popsán ve Smlouvě.

Výplata důchodu- způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do Domova. Výplata důchodu, která je prováděna přes hromadný výplatní seznam, je vždy 15. dne v měsíci. Pokud tento den nepřipadne na pracovní den, vyplácí se nejpozději následující pracovní den.

Každý klient má k dispozici uzamykatelný noční stolek, popř. komodu nebo šatní skříň. Klienti mají možnost, na základě dobrovolnosti, uložit si cennosti do trezoru na Domově. Finanční hotovost lze ukládat na depozitní účet a na vkladní knížky dle Metodického pokynu 10/2018 Pro řádné hospodaření a vedení finančních depozit klienta. V případě nedodržení těchto pravidel, zařízení 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, sociálním pracovníkem 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 spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb, institucemi a místními školami a školkami.

V případě přiznaného příspěvku na péči, který je přiznán na základě určitého stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu klienta, náleží v plné výši Domovu.

ČL. 7 UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ

Ukončení pobytu klienta může mít několik důvodů:

- na vlastní žádost klienta (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, přehlášení důchodu, sociální pracovnice zaeviduje: podepsanou žádost o ukončení pobytu),
- úmrtí klienta,
- 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),
- 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. 8 ZPŮSOBY KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEPŘÍTOMNOSTI KLIENTA

V případě, že klient je mimo Domov, má možnost získat po účetním uzavření daného kalendářního měsíce, ve kterém byl nepřítomen kompenzaci (dále jen vratku).

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

2) vratka za příspěvek na péči - v případě přiznaného 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 odhlašování:

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. 797 972 433.

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. 9

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

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

1. 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 vedoucí Domova.
- d) Schránka stížností je umístěna v přízemí naproti malé hlavní jídelně a je zřetelně označena; je kontrolována 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, která obsahuje Záznam o přijetí stížnosti a Záznam o průběhu šetření stížnosti, kde je zaznamenáno řešení, stížnost lze řešit i na Výboru obyvatel.
- e) Ústní stížnosti lze podat na Domově v kterýkoli pracovní i nepracovní den a to všem zaměstnancům Domova, kteří provedou zápis dle přání stěžovatele a stížnost předají vedoucí Domova nebo sociální pracovníci, kteří podle povahy případu sjednají urychleně nápravu s ohledem na dobré mezilidské vztahy a zpětně v písemné formě předají informace o způsobu a konkrétních krocích k vyřízení 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.
- f) S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému.
- g) Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, klient), postupuje se tak, aby byla zachována slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby.
- h) Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.
- i) Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka.
- j) U klientů, kde je jmenován soudem opatrovník, podává stížnost opatrovník nebo klient.
- k) Pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Součástí zápisu musí být způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.

Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele. Podle potřeby jsou použita Pravidla pro podávání stížností v alternativní podobě, kde je vše popsáno ve zjednodušené a pro klienty lépe srozumitelné formě.

- l) U klientů, kteří nemohou slovním či písemným projevem přednést svou stížnost, přesto, že 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.

2. Komu lze podat stížnost

- a) Vedoucímu Domova (písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.
- b) Sociálním pracovním (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@msssvvejprty.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)

ČL. 10 VŠEOBECNÉ POKYNY

- Kouřit lze z bezpečnostních důvodů pouze mimo objekt v prostorách zahrady.
- Noční klid je v Domově stanoven od 22.00 hod. do 6.00 hod.
- Požívání alkoholu nesmí být spojeno s obtěžováním okolí a narušováním klidu ostatních klientů. Nadměrné požívání alkoholu - zjevná podnapilost, která pohoršuje a obtěžuje ostatní klienty, rušení nočního klidu bude považováno za hrubé porušení domovního řádu a je důvodem k zahájení jednání o ukončení smlouvy.
- Klienti Domova mají možnost volného pohybu. 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) Při pobytu mimo Domov delším než 2 dny (kromě hospitalizace) vypíše sloužící personál tiskopis „Pobyt klienta mimo Domov“. Zde jsou zapsány veškeré osobní věci, včetně léků, které si klient bere sebou. Je zde zapsán předpokládaný den návratu.

- Návštěvy mohou využívat společenských místností. Při hygienicko-epidemiologických opatřeních může dojít k omezení nebo zákazu návštěv po dobu určenou v tomto zařízení.
- Korespondence a poštovní zásilky pro klienty jsou na Domově doručovány prostřednictvím české pošty, ta je předá pracovníkovi finanční agendy. Pracovník finanční agendy předá PSS a ti předají klientům. Doporučenou poštu přiváží česká pošta a předá jí klientům. Otevírání dopisů určených klientům nebo dopisy klientů odesílaných prostřednictvím personálu je přísně zakázáno. Klient může požádat pracovníka o otevření, přečtení nebo napsání dopisu a pracovník je povinen této žádosti vyhovět, pokud tohoto klient není sám schopen.
- Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku Domova, pracovníkovi Domova nebo jinému klientovi. Pracovníci odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobili na majetku klienta. V případě ztráty nebo poškození majetku Domova (včetně ztráty klíče), klient hradí škodu.
- Klienti se mohou podílet na údržbě zeleně, péči o květiny apod.
- Smetí a odpadky se ukládají do nádob k tomu určených.
- Krmení koček v okolí domova se z hygienických důvodů nedoporučuje.
- Chov zvířat na pokojích z hygienických a provozních důvodů není doporučován. Výjimky schvaluje vedoucí domova. Klienti mohou přijímat návštěvy příbuzných se zvířaty pouze po předchozí dohodě s vedoucím Domova. Jsou umožněny také formy terapií se zvířaty.
- Náhradní klíče, jejich úschova a zabezpečení stejně tak, jako vstup do pokoje, se řídí aktuálním Provozním řádem domova.
- Klienti musí dodržovat protipožární opatření a v případě požáru neprodleně informovat zaměstnance a učinit vše pro jeho zamezení a šíření.

ČL. 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 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 je klient během pobytu vždy seznamován.

.....
podpis ředitele poskytovatele