



Domov pro seniory Vejprty „Vrchlického“
Vrchlického 670/4, Vrchlického 804/6

Domovní řád „DS Vejprty Vrchlického“

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: 01. 02. 2019

Zpracoval: Lenka Moučková

Schválil: Mgr. Viktor Kolářek

Počet stran: 13

Počet příloh: 0

ČL. 1 ÚVOD

Domovní řád upravuje zásady k zajištění důstojného života klientů v domově.

Domov pro seniory Vejprty „Vrchlického“ („Domov“) je zřizován MSSS Vejprty. Hlavním účelem zřízení organizace je poskytování sociálních služeb v zařízení sociálních služeb formou pobytových služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, 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 § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů domov pro seniory poskytuje:

- ubytování
- stravování
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační 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 18 lůžek pro věkovou strukturu osob od 65 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 sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. 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 seniory Vejprty „Dukla“ (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 pracovníku 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.

Ubytovací sekce je rozdělena do dvou poschodí. V Domově je k dispozici 8 jednolůžkových, 5 dvoulůžkových pokojů. Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly klientovi veškeré podmínky k bydlení. Klient má k dispozici i další prostory, jako jsou, společenská místnost včetně vybavení a příslušenství v druhém patře, sociální zařízení na společenské místnosti, zahradu a další zde neuvedené prostory spojené s ubytováním. Vše je bezbariérově přizpůsobeno klientům.

Za ubytování je stanovena pevná úhrada.

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“.

Základní vybavení pokojů je zajištěno Domovem nebo po dohodě klientem. Ze spotřebičů si může klient dovést televizor, rádio (u dvoulůžkových pokojů po domluvě se spolubydlícím), varnou konvici, mikrovlnou 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.

Klient obdrží od pokoje klíč. Náhradní klíč 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. V areálu Domova je k dispozici parkoviště pro návštěvy a bezbariérově přístupné posezení.

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. Případné hrubé chování, slovní napadení a problémy spojené s nadměrným požíváním alkoholických nápojů bude řešeno v souladu s platnými právními předpisy. Opakované hrubé porušení společného soužití bude řešeno návrhem na ukončení Smlouvy.

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 ztratě 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 zajištěno v rozsahu stanoveném v §14 odst. b), Vyhlášky (zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel denně), je poskytováno v souladu se zásadami zdravé výživy, 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.

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.

Stravování je zajištěno formou dovozu jídel na pokoj.

Strava je podávána denně podle jídelního lístku.

Celodenní stravování klienta zahrnuje:

- snídani a dopolední svačinu od 8.00 – 8.45 hod.
- oběd od 12.00 – 12.30 hod.
- odpolední svačinu od 15.00 – 15.30 hod.
- večeři od 17.30 – 18.00 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.

Jídelní lístek sestavuje vedoucí centrální kuchyně s přihlédnutím ke kalorické a biologické hodnotě potravin. 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. 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.

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.

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 zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Zahrnuje pomoc při veškerých přesunech klienta (vstávání z lůžka, uléhání, změna polohy, přesuny na lůžko či vozík 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 nebo imobility, je základním elementem, 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, její kvalitní a systematické provádění se zaměřením na preventivní opatření řady komplikací z imobility se pozitivně zúročuje celkovou spokojeností klienta. Vzhledem k vysoké míře nesoběstačnosti klientů je jim často prováděna osobní hygiena bez jejich aktivního zapojení nebo jsou individuálně vytvářeny podmínky k jejímu provedení klientem samotným. 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 a v místním časopise. Nabídka akcí Domova je také zveřejňována měsíčně na internetových stránkách Domova, s cílem zapojit okolní komunitu do aktivit domova.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Převážná většina klientů v domově již není schopna sama udržovat kontakt se společenským prostředím. PSS, APSS a zaměstnanci sociálního úseku pečují o klienty tak, aby je jejich imobilita neomezovala a nevedla u nich ke vzniku sociální izolace. 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.

- **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, všechny tyto situace má Domov definovány společně s možnými střety zájmů v sociálním standardu č.17. 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 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)
- vedení depozitního účtu klienta a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)
- ostatní (např. pedikúra, kadeřnice, regulační poplatky, nákup atd.).

Měsíční úhrada (ubytování, stravování) i způsob placení je popsán ve smlouvě.

Výplata důchodu - způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do Domova. Klientovi, kterému je vyplácen důchod prostřednictvím hromadného výplatního seznamu ČSSZ, je Poskytovatel povinen 15. kalendářní den v měsíci vyplatit rozdíl mezi příjmem a úhradou na daný měsíc dle Sazebníku úhrad.

Každý klient má k dispozici uzamykatelný noční stolek nebo komodu. 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 Metodického pokynu č.10 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, 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:

- 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)

Poskytovatel služby nepředpokládá, že by klient využívající sociální služby DS úmyslně a záměrně porušoval domácí řád. V případě, že dochází k porušování vzájemného soužití a hrubému poškozování práv ostatních klientů, je situace vždy řešena v součinnosti personálu v přímé péči a vedení zařízení. Ve spolupráci se zdravotnickým personálem je konzultováno, zda nedošlo ke změně zdravotního stavu, na základě, které může dojít ke změně potřeb a prožívání a následně ke zvratu v projevech chování. Je třeba zvážit změnu stávajícího plánu potřebné podpory. Dle potřeby je situace řešena ve spolupráci s opatrovníkem či rodinným příslušníkem.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze ze zákonných důvodů:

- a) jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy
- b) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel sociální služby
- c) jestliže zdravotní stav klienta se změní do té míry, že poskytovatel není schopen poskytovat odpovídající péči
- d) jestliže klient uzavře smlouvu s jiným poskytovatelem sociálních služeb

Za hrubé porušování povinností se považuje zejména:

- cílené agresivní chování klienta vůči pracovníkům a ostatním klientům, kdy se jedná: o fyzické napadání klientů nebo pracovníků

- opakované požívání alkoholu či jiných návykových látek, které vede k porušování práv ostatních klientů a narušuje kolektivní soužití klientů
- nerespektování vnitřních pravidel a zneužívání služby, narušování kolektivního soužití.

Za nerespektování pravidel služby a její zneužívání se považuje:

- mj. situace, jestliže klient opakovaně nedodrží domluvený postup řešení jeho situace. Poskytování služby je pak neefektivní, narušuje kolektivní soužití.

Ukončení služby je možné pouze na základě písemného oznámení, ve kterém je popsán důvod ukončení a stanoveny termíny a povinnosti jednotlivých stran. Ukončení smlouvy je realizováno vždy v souladu s uzavřenou smlouvou, která obsahuje mimo jiné rovněž výpovědní lhůty a výpovědní důvody.

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). 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 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 úhradu v hodnotě 1/30 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. 730 870 598.

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

- 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.
- 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.
- „Kniha stížností“ je uložena u vedoucí Domova.
- Schránka stížností je umístěna v přízemí 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.
- Ústní stížnosti lze podat na Domově v kterýkoli pracovní i nepracovní den a to všem zaměstnancům Domova, který provede zápis dle přání stěžovatele a stížnost předá 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.
- Zápis stížnosti v Knize stížností musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele.
- S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému.
- Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, klient), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby
- Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.

- 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.
- U klientů, kde je jmenován soudem opatrovník podává stížnost opatrovník nebo klient.
- 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 použity alternativní formy komunikace (piktogramy), zjednodušené sdělení
- 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.
- Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.
- Opakuje-li se v mapování klienta opětovně připomínka či podnět (návrh) související s poskytovanou sociální službou, klíčový pracovník na toto upozorní vedoucího budovy a společně s uživatelem projednají, zda by nebylo vhodné řešit jeho připomínky jako stížnost.

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@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)

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, jakoby 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.

Kdo a jakým způsobem stížnosti vyřizuje:

- a) Stížnosti vyřizuje vedoucí domova nebo sociální pracovník; v případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu domova, vyřizuje stížnost ředitel organizace MSSS Vejprty; v případě, že je stížnost vedena pro sociálního pracovníka, vyřizuje stížnost vždy vedoucí domova
- b) Odpověď na stížnost klient, popř. opatrovník obdrží vždy písemně; v případě, že klient není schopen písemnou odpověď přečíst, oznámí odpověď klientovi vedoucí domova nebo sociální pracovník (popř. ředitel organizace MSSS Vejprty) způsobem vhodným a srozumitelným pro klienta
- c) Vedoucí domova nebo sociální pracovník, popř. ředitel organizace MSSS Vejprty vždy celou situaci prošetří a poté sepíše odpověď na stížnost
- d) Odpověď na stížnost vždy musí obsahovat konkrétní způsob, jakým byla stížnost vyřešena, popř. opatření která byla provedena

Klientům mohou pomoci v řešení vzniklé situace:

Senior telefon – bezplatná telefonní linka 800 157 157, organizuje Život 90

– linka pro seniory, provoz nepřetržitý 24 hodin denně

Zlatá linka seniorů – bezplatná telefonní linka 800 200 007, organizuje fond Elpida

– nabízí informace z lékařské, psychologické atd.

– provoz od pondělí do pátku, od 8:00 do 20:00 hodin

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 je možné mimo objekt.
2. Noční klid je v Domově stanoven od 22.00 hod. do 6.00 hod.
3. Požívání alkoholu nesmí být spojeno s obtěžováním okolí a narušováním kolektivního soužití. 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.
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. 730 870 598**). 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.
5. Návštěvy mohou využívat společenské místnosti. Při hygienicko-epidemiologických opatřeních může dojít k omezení nebo zákazu návštěv po dobu určenou v tomto zařízení.
6. 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.
7. 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.
8. Klienti se mohou podílet na údržbě zeleně, péči o květiny apod.
9. Smetí a odpadky se ukládají do nádob k tomu určených.
10. Krmení koček v okolí domova se z hygienických důvodů nedoporučuje.
11. 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.
12. Náhradní klíče, jejich úschova a zabezpečení stejně tak, jako vstup do pokoje, se řídí aktuálním Provozním řádem domova.
13. 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 11.01.2019

Datum zpracování: 11.01.2019

.....
razítko organizace a podpis
ředitele poskytovatele