

# **Domovní řád „Chráněné bydlení“**

**Obsah:**

ČL. 1 – Úvod

ČL. 2 – Přijetí uživatele

ČL. 3 – Ubytování

ČL. 4 – Stravování

ČL. 5 – Ošetrovatelská péče o uživatele

ČL. 6 – Sociální péče o uživatele

ČL. 7 – Majetek a finance uživatele, kompenzace v případě nepřítomnosti

ČL. 8 – Ukončení pobytu v domově

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

ČL. 10 – Informace pro pozůstalé

ČL. 11 – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 5. 9. 2023

Zpracoval: Andrea Pašková, Alena Chotová

Schválil: Mgr. Viktor Koláček

Počet stran: 10

Počet příloh: 0

## **ČL. 1 ÚVOD**

Domovní řád je soubor pravidel života v chráněném bydlení závazný jak pro uživatele, tak pro poskytovatele služby – zaměstnance tak i pro osoby, které se jakýmkoliv způsobem na službě podílejí.

Slouží k zachování dobrých mezilidských vztahů všech, kteří žijí a pracují v chráněném bydlení i těch, kteří je navštěvují.

Domovní řád informuje uživatele a veřejnost o poskytované sociální službě a definuje vnitřní pravidla, práva a povinnosti zainteresovaných osob tak, aby byla konkrétní, srozumitelná všem účastníkům a vedla k zajištění podmínek pro řádný a kvalitní výkon sociální služby.

## **ČL. 2 PŘIJETÍ UŽIVATELE**

S provozem CH.B. a podmínkami poskytování sociální služby seznamuje uživatele pověřený sociální pracovník MSSS Vejprty a to, nejen při jednání se zájemcem o sociální službu, ale i během dalších setkáních, pokud se takto strany domluvily.

Nástup uživatele se řídí metodickým pracovním postupem č.3. Nástup uživatele na chráněné bydlení, kde jsou jasně definována pravidla nástupu.

## **ČL. 3 UBYTOVÁNÍ**

### **ZÁKLADNÍ INFORMACE**

Ubytování je zajišťováno s ohledem na respektování soukromí, práv a potřeb uživatelů. Uživatelé mají k dispozici jednolůžkové a dvoulůžkové byty a pokoje, vše je plně vybaveno majetkem MSSS Vejprty, nebo hygienicky nezávadným majetkem uživatelů. CH.B. postupuje v souladu se svým Veřejným závazkem.

CH.B. poskytované na Náměstí T.G. Masaryka se nachází v obytném domě, má 3 poschodí. V každém poschodí je k dispozici plně vybavený byt o rozloze 3+1, s kuchyní vybavenou elektrospotřebiči a vlastním sociálním zázemím. V každém bytě se nachází jeden jednolůžkový a jeden dvoulůžkový uzamykatelný pokoj.

Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly uživateli veškeré podmínky k bydlení. Uživatelé mají k dispozici prádelnu.

CH.B. poskytované na adrese Husova se nachází v prostorách budovy Lata. Jedná se o 2 byty. Jeden byt je o rozloze 2+1 s kuchyní vybavenou elektrospotřebiči a vlastním sociálním zázemím. Druhý byt je o rozloze 3+1 s kuchyní vybavenou elektrospotřebiči a s vlastním sociálním zázemím. Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly uživateli veškeré podmínky k bydlení. Uživatelé mají k dispozici v bytě pračku a sušičku.

CH.B. poskytované na adrese Moskevská má k dispozici byt 3+1 v prvním patře panelového domu a byt 3+1 ve třetím patře panelového domu. Uživatelé mají k dispozici uzamykatelný pokoj, kuchyň a sociální zázemí mají společné. Na CH.B. Moskevská je byt vybaven nábytkem MSSS, nebo na přání uživatele, je pokoj vybaven jeho vlastním hygienicky nezávadným nábytkem tak, aby ihned po nástupu zajišťoval uživateli veškeré vhodné

podmínky k bydlení.

CH.B. poskytované na adrese S.K. Neumanna se nachází v obytném domě, které má 3 poschodí. V každém poschodí je byt o rozloze 2+1 s kuchyní plně vybavenou elektrospotřebiči a vlastním sociálním zázemím. Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovali veškeré podmínky pro bydlení. Byty si klienti mohou vybavit svým hygienicky nezávadným nábytkem, tak, aby se cítili jako doma.

Za ubytování je stanovena pevná úhrada.

O konkrétně 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 vedoucí CH.B. tak, aby v den nástupu přišel skutečně do svého „domova“.

Pokud má uživatel vlastní elektrospotřebič, musí být při příchodu uživatele a následně každý rok až dva revidován revizním technikem. Poplatek za revizi hradí uživatel.

Chov zvířat na pokojích není z hygienických a provozních důvodů doporučován. Výjimky schvaluje vedoucí CH.B. Uživatelé mohou přijímat návštěvy se zvířaty. Jsou umožněny také formy terapií se zvířaty.

Uživatel 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, epidemiologická situace apod.).

Zaměstnanci jsou v rámci svých kompetencí oprávněni provádět kontrolu stavu pokoje, bytu a dodržování zásad hygieny, aby nedocházelo k poškození majetku MSSS. Stejně tak mohou vstoupit do bytu a pokoje klienta v případě nouzových a havarijních situací. Zaměstnanci pomohou vstupovat do bytu a pokoje klienta i za účelem pravidelné kontroly revize elektrospotřebičů MSSS.

Jestliže dojde k technické poruše na zařízení v pokoji, je nutno závadu nahlásit sloužícímu personálu. Týká se to také osvětlení, vody a ústředního topení.

### **Odpovědnost za škodu:**

- a) Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku, zdraví a zařízení, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti.
- b) Uživatelé jsou povinni dle svých schopností a možností upozornit personál na škodu, která vznikla.
- c) Uživatel je povinen vzniklou škodu uhradit, pokud tato škoda vznikla úmyslně nebo z nedbalosti.

### **Klíče**

Uživatelé mají možnost si své byty a pokoje uzamykat. Klíče má každý uživatel samostatně u sebe, včetně klíčů od vchodu. Každý uživatel má k dispozici uzamykatelný noční stolek, či komodu.

## Návštěvy

Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou neomezené. V případě, že se návštěva zdrží po 22. hodině je třeba nahlásit tuto skutečnost předem sloužícímu personálu. Případné přespání návštěvy nelze zajistit. Uživatelé CH.B. mají právo většinovým hlasováním odmítnout nežádoucí návštěvy na CH.B. Uživatelé CH.B. jsou povinni před vstupem do bytu, pokoje jiného klienta zaklepat nebo použít zvonek a čekat na vyzvání ke vstupu.

Je zakázáno vstupovat do otevřeného bytu, pokoje v případě, že si klient jen odskočil např. vynést odpadky a ponechal otevřené dveře.

## Noční klid a pobyt mimo domov

Uživatelé CH.B. mají možnost volného pohybu, který není kontrolován. V době od 22.00 do 6:00 hodin je v CH.B. stanoven noční klid. Při pobytu mimo CH.B. delším než 1 den (kromě hospitalizace) vypíše sloužící personál tiskopis „Pobyt klienta mimo Domov“.

## Požární ochrana

Uživatel je seznámen s pravidly požární ochrany na CH.B. Na pokojích není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, kde hrozí nebezpečí vzniku požáru, jsou technicky závadné a které nemají pravidelnou elektro revizi. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Na CH.B. je zakázáno kouřit, a to i včetně elektronické cigarety. Pro kuřáky jsou vyhrazeny venkovní prostory pro kouření.

## Úklid

Uživatelé CH.B. si své byty a pokoje uklízí samostatně nebo s podporou pracovníků. V případě zjištění, že uživatel nedodrжуje přiměřený úklid ve svém bytě nebo pokoji, čímž dochází k úmyslnému ničení majetku CH.B. narušování společného soužití a možnému výskytu plísní či štenic, (skříně, válendy, el. zařízení, komody) má pracovník povinnost požádat uživatele o nápravu.

Úklid společných prostor zajišťuje pracovník úklidu, a to pouze na adrese Náměstí T.G. Masaryka. Na adrese Moskevská je zajištěn úklid společných prostor externí firmou. Na ostatních adresách se úklid společných prostor provádí formou střídání úklidů s ostatními nájemníky domu.

Malování místností a přilehlých prostor provádí údržba MSSS Vejprty nebo smluvní partner dle potřeby, nebo jednou za 2 roky.

Nakládání s odpadem je realizováno plně v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů.

Stejně tak provádí zaměstnanci kontrolu dodržování zásad hygieny, kontrolu, zda nedochází ke konzumaci prošlých potravin, kontaminaci společně užívaných lednic, pracovníci mohou provádět namátkové kontroly lůžkovin, zda je mají uživatelé hygienicky nezávadné, taktéž mohou pracovníci nahlédnout do skříně uživatele.

## Pravidla domácností, společného soužití

Uživatelé jsou vedeni k uznání potřeb a zájmů svých spolubydlících. Jsou vedeni k toleranci, respektování práv a povinností, což je základem k dobrému soužití mezi lidmi.

Mezi základní pravidla domácností řadíme:

- Dodržování rozpisu úklidu společných prostor v bytě, v případě, že je ve společné domácnosti tento rozpis potřebný
- Respektování soukromí spolubydlícího
- Respektování soukromí, v případě návštěvy spolubydlícího
- Neničení majetku spolubydlícího, ani majetku MSSS
- Konzumace pouze vlastních potravin
- Respektování volby spolubydlícího
- Dodržování nočního klidu
- Nepoužívat osobní věci spolubydlících – hygiena, finance, cigarety.

V případě, že dojde k porušení z některých výše uvedených pravidel např. odcizení jídla a bude prokazatelně dokázáno, že jídlo odcizil spolubydlící, je tento povinen jídlo na své náklady zakoupit a vrátit. Stejně tak v případě poškození majetku spolubydlícího.

#### **ČL. 4 STRAVOVÁNÍ**

Uživatelé CH.B. mají možnost vařit si zcela samostatně nebo si nechat dovážet obědy z centrální kuchyně MSSS Vejprty nebo od externího dodavatele. V případě, že uživatelé odebírají obědy z centrální kuchyně, je jim poskytnuta strava normální, diabetická či dietní s ohledem na jejich zdravotní stav.

Obědy se uživatelům vozí v nerezových jídlonosičích, které si uživatelé myjí samostatně.

V případě, že si uživatel přeje odhlásit obědy např. z důvodu odjezdu mimo CH.B., musí tuto skutečnost předem oznámit včetně počtu dní, kdy bude pobývat mimo CH.B.

Pro informovanost klientů je jídelníček vytištěn v čitelné podobě a umístěn do každého bytu na viditelné místo.

#### **ČL. 5 OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE O UŽIVATELE**

Pracovníci v sociálních službách zajišťují 12hodinovou ošetrovatelskou péči o klienty s podporou soběstačnosti v oblasti sebeobsluhy a návyků. Dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Chráněné bydlení poskytuje základní činnosti v rozsahu základních úkonů dle §51. Jedná se o soubor úkonů, které jsou poskytovány uživatelům dle zdravotního stavu a míry závislosti na péči a pomoci druhé osoby. CH.B. neposkytuje zdravotní péči.

Při nástupu uživatele do CH.B. je uživateli nabídnuta možnost přihlásit se k praktickému lékaři MSSS Vejprty, nebo mají možnost zůstat registrováni u svého praktického lékaře. Uživatel má právo zvolit si svého praktického lékaře. Návštěvy u zvoleného lékaře si uživatel zajišťuje sám nebo ve spolupráci se zaměstnanci CH.B. včetně potřebného doprovodu.

Veškerá zdravotní dokumentace včetně zdravotního stavu uživatele je plně v kompetenci praktického lékaře, psychiatra nebo jiného ošetřujícího lékaře.

Uživatel bere léky dle předepsané indikace lékaře. Uživatelé, kteří jsou schopni samostatného užívání léků, je mohou mít u sebe a užívat samostatně. V případě potřeby provádí dohled

pracovník v sociálních službách při dávkování, užívání, dostatku a úschově léků, vše na základě souhlasu uživatele.

Pokud uživatel léky přestane užívat, pracovník o tomto informuje lékaře, který léky předepisuje a dohodne s ním další postup – konzultace, hospitalizace, zmapování rizik.

V případě dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, který vyžaduje speciální zdravotní péči nebo míra podpory převyšuje možnosti služby CH.B., bude uživateli nabídnuta jiná odpovídající služba v rámci MSSS Vejprty, nebo v jiném zdravotnickém zařízení.

### **Úkony péče:**

- Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí ubytování
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Poskytnutí stravy, nebo pomoc při zajištění stravy
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při vyřizování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## **ČL. 6 SOCIÁLNÍ PÉČE O UŽIVATELE**

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

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

Chráněné bydlení spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb, institucemi.

Korespondence a poštovní zásilky pro uživatele jsou na CH.B. doručovány prostřednictvím české pošty do poštovní schránky. Doporučenou poštu přiváží česká pošta a předá ji uživatelům. Otevírání dopisů určených uživatelům nebo dopisy uživatelů odesílaných prostřednictvím personálu je přísně zakázáno. Uživatel může požádat pracovníka o otevření, přečtení nebo napsání dopisu a pracovník je povinen této žádosti vyhovět, pokud tohoto uživatel není sám schopen.

## **ČL. 7 MAJETEK A FINANCE UŽIVATELE, KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEPŘÍTOMNOSTI**

CH.B. umožňuje, aby si uživatel, nebo jeho zákonný zástupce rozhodoval o tom, zda si bude spravovat své finance a majetek samostatně nebo využije nabídky CH.B.– (založení depozitního účtu.)

Pokud uživatel, nebo jeho zákonný zástupce nabídky CH.B. využije, finanční hotovost bude uložena při nástupu na depozitním účtu klienta.

**Chráněné bydlení nenes zodpovědnost za ztrátu, zničení a poškození jak cenností, tak finančních prostředků, které si uživatel ponechal u sebe.**

Měsíční úhrada (ubytování, stravování) i způsob placení je popsán ve smlouvě. Výplata důchodu – způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do CH.B.

Uživateli, 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.

Odpovědný pracovník provádí realizaci plateb z příjmů klienta (důchod, příspěvek na péči)

- vedení depozitního účtu uživatele a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)
- ostatní (např. pedikúra, kadeřnice, regulační poplatky, nákup atd.).

V případě přiznaného příspěvku na péči, který je přiznán na základě určitého stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu uživatele, je uživatel povinen na základě platného sazebníku zaplatit úhradu za poskytnutou péči ve výši 135,-Kč/hodinu násobeno skutečně poskytnutými činnostmi a časem. Tato úhrada za poskytnutou péči bude účtována Poskytovatelem maximálně do plné výše přiznaného příspěvku na péči. Podkladem pro stanovení částky za úkony péče za daný měsíc, slouží výpis Poskytnuté péče z programu Preus. Případné přeplatky či nedoplatky budou vyrovnány v následujícím měsíci.

#### **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 uživatel nepřítomen. Celodenní nepřítomnost – za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin (0.00h – 24.00h), obdrží uživatel 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 uživatele z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení – uživateli vratka nenáleží.

b) v případě nevyčerpání příspěvku na péči – je zůstatek vyplacen uživateli.

#### **Způsob odhlášení:**

Uživatel obdrží vratku pouze v případě, že se včas a řádně odhlásí. Toto odhlášení může provést i rodina uživatele, nebo jeho právoplatný zástupce, a to osobně nebo telefonicky na tel: 797 972 434.

Pokud je uživatel hospitalizován, zajistí jeho řádné odhlášení odpovědný pracovník.

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 **čtvrťka do 9.00 hod.**

## **ČL. 8 UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ**

K ukončení pobytu může dojít pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby čl. IX. odst. 1 až 3.

Dle písm. b) odst. 2 čl. IX Smlouvy o poskytnutí sociální služby lze mimo jiné Smlouvu ze strany Poskytovatele vypovědět po **opakovaném porušení povinností** vyplývajících ze

Smlouvy, resp. Domovního řádu.

Poskytovatel služby nepředpokládá, že by uživatel využívající sociální služby CH.B. úmyslně a záměrně porušoval Domovní řád. V případě, že k porušování dochází, je situace vždy řešena v součinnosti personálu v přímé péči a vedení zařízení. Ve spolupráci s lékařem je konzultováno, zda nedošlo ke změně zdravotního stavu, na základě, kterého může dojít ke změně potřeb a prožívání a následně ke zvratu v projevech chování. Dle potřeby je situace řešena ve spolupráci s opatrovníkem či rodinným příslušníkem.

### **Za nerespektování pravidel DOMOVNÍHO ŘÁDU se považuje:**

- verbálně vulgární nebo fyzické napadení zaměstnance
- verbálně vulgární nebo fyzické napadení uživatele
- porušování BOZP, PO předpisů CH.B. – kouření cigaret mimo prostory k tomu určené nebo manipulace s otevřeným ohněm v budově
- záměrné způsobování a udržování nepořádku na CH.B.
- okrádání, využívání a zneužívání slabších uživatelů
- vyhrožování a zastrašování uživatelů
- vyhrožování a zastrašování zaměstnanců
- prokázané sexuální zneužívání jiného uživatele
- záměrné ničení majetku organizace či ostatních uživatelů
- opakované neohleduplné jednání vůči ostatním uživatelům CH.B. (narušení základních práv ostatních uživatelů)
- požívání alkoholických nápojů v takové míře, kdy jsou omezeny na svých právech ostatní uživatelé a výrazně narušen chod CHB.
- požívání jiných návykových látek (nelegální drogy)
- opakované nedodržování nočního klidu (narušení základních práv ostatních uživatelů)
- opakované porušování pravidel domácnosti

Ukončení služby ze strany Poskytovatele 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. 9 PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

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

CH.B. chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám uživatelů.

### **Je důležité rozlišovat následující:**

**Připomínka** – jedná se převážně o ústní výtku (upozornění) k průběhu poskytování sociální služby. Opakovaná připomínka se řeší jako stížnost. Obvykle je řešena ústně.

**Podnět** – jedná se o návrh uživatelů směřující ke zlepšení služby. Řeší se na poradách s uživateli, je vytvořen zápis.



**Stížnost** – je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se uživatel (může si zvolit svého zástupce – soused, příbuzný, ...) či jiná osoba dožaduje ochrany práv a zájmů, upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování služby.

### **Podání stížnosti**

Stížnost může podat stěžovatel v jakýkoliv pracovní den a hodinu, a to jakémukoliv zaměstnanci (ústně či písemně) či vhozením písemné stížnosti do schránky stížností. Stěžovatel si může zvolit zástupce, podat stížnost může tedy i osoba blízká, opatrovník aj.

**Ústní** stížnost uživatele dotýčný zaměstnanec zaznamená do systému Preus a sdělí jej soc. pracovníci či vedoucí domova, kteří se začnou stížností zabývat.

Pokud je stížnost **písemná**, řeší jej soc. pracovnice či vedoucí domova ihned, jakmile se o stížnosti dozví (výběrem schránky stížností, doručením na adresu apod.)

Schránka stížností je umístěna v přízemí a je zřetelně označena „Schránka stížností“. Vybírána je 1x týdně pracovníkem sociálních služeb za přítomnosti svědka z řad uživatelů. O tomto je proveden záznam.

### **Postup přijetí a vyřízení stížnosti**

O stížnosti je proveden Záznam o přijetí stížnosti a dále Záznam o průběhu šetření stížnosti. Následně jsou v písemné podobě stěžovateli předány informace o způsobu a konkrétních krocích k vyřízení, a to nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do „Evidence stížností“. Odpověď na stížnost vždy musí obsahovat konkrétní způsob, jakým byla stížnost vyřešena, popř. opatření, která byla provedena.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti CH.B. může požádat o přezkoumání rozhodnutí:

- u ředitele MSSS Vejprty- Mgr. Viktor Koláček, tel. 797 972 369, e-mail: [reditel@msssvejprty.cz](mailto:reditel@msssvejprty.cz)
- u zřizovatele Domova: Městský úřad Vejprty, Tylova 870/6, 431 91 Vejprty, či se stěžovatel může obrátit na starostku města: Jitka Gavdunová, tel: +420 474 614 961
- u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- u Veřejného ochránce práv Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (telefon 257 221 141, 257 221 142)

Stížnosti jsou řešeny dle povahy a s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, postupuje se tak, aby byla zachována slušnost, důstojnost, presumpce neviny a oprávněné zájmy této osoby. Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.

Stížnosti vyřizuje vedoucí CH.B. nebo sociální pracovník; v případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu CH.B., vyřizuje stížnost ředitel organizace MSSS Vejprty; v případě, že je stížnost vedena proti sociálnímu pracovníkovi, vyřizuje stížnost vždy vedoucí CH.B.

- **Vedoucí CH.B.** – zabývá se především stížnostmi týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.
- **Sociální pracovník CH.B.** – zabývá se především stížnostmi sousedských a mezilidských vztahů – ta o vyřešení sporu vždy informuje vedoucí CH.B.

Anonymní stížnost je prošetřena také, vyrozumění je uloženo „Evidenci stížností“ a vyvěšeno na nástěnkou po dobu 30 dnů ode dne podání.

## **ČL. 10 INFORMACE PRO POZŮSTALÉ**

O úmrtí uživatele je koronerem telefonicky informován opatrovník a osoba, kterou uživatel uvedl jako osobu blízkou. Pokud došlo k úmrtí v CH.B., tělo je odvezeno Pohřební službou Kadaň, Vysočanské zahrady a.s. (tel.: 800 261 128), se kterou lze následně sjednat převoz do Vámi zvolené pohřební služby.

Průkaz zdravotní pojišťovny, občanský průkaz, popř. další doklady odevzdá sociální pracovnice příslušnému orgánu. Došlo-li k úmrtí v nemocnici a měl-li uživatel občanský průkaz s sebou, odevzdá jej na příslušný úřad soc. pracovnice dané nemocnice.

Úmrtní list je vystaven matričním úřadem dle místa úmrtí.

Výplatu důchodu zruší na České správě sociálního zabezpečení sociální pracovnice CH.B., stejně tak jako výplatu příspěvku na péči.

Osobní věci zemřelého jsou sepsány do soupisu. Tyto věci si mohou pozůstalí vyzvednout po předchozí telefonické domluvě se soc. pracovnící (tel.:734 852 164) oproti podpisu a po předložení občanského průkazu. Dědic či dědicové (popřípadě zástupce pověřený ověřenou plnou mocí dědiců) se s pravomocným usnesením dostaví do CH.B., kde mu bude na základě předložení tohoto usnesení a občanského průkazu vydána pozůstalost (finanční hotovost, přeplatky úhrady apod.), případně bude dědicem uhrazen nedoplatek. Pro vyzvednutí pozůstalosti je nutné nejméně 3 dny předem telefonicky sjednat schůzku se sociální pracovnicí CH.B.

## **ČL. 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento Domovní řád je závazný pro všechny uživatele CH.B. Uživatel je při nástupu do CH.B. seznámen s dokumenty týkajícími se jeho osoby. Toto stvrdí svým podpisem (nebo zákonný zástupce) při podpisu „Smlouvy“. Se změnami ve vnitřních pravidlech je uživatel během pobytu průběžně seznamován.
2. Tento Domovní řád nabývá účinnosti dne 5. 9. 2023.

Datum zpracování: 4. 9. 2023

.....  
**Mgr. Viktor Kolářek**  
ředitel MSSS Vejprty