



**Domov se zvláštním režimem, Vejprty**  
Vysoká 936/11, 431 91 Vejprty

## **Domovní řád**

**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: 1.9.2025

Aktualizoval(a): Katrin Domingosová

Schválil: Mgr. Viktor Koláček

Počet stran: 10

Počet příloh: 0

## **ČL. 1 ÚVOD**

Domovní řád je soubor pravidel života v domově se zvláštním režimem 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 domově se zvláštním režimem 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.

Hygienické podmínky domova se zvláštním režimem se řídí Provozním řádem domova (dále jen „DZR“).

## **ČL. 2 PŘIJETÍ UŽIVATELE**

S provozem DZR 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 domluví.

Nástup uživatele se řídí metodickým pracovním postupem č. 6 Nástup uživatele, kde jsou jasně definována pravidla nástupu.

Žadatelé jsou přijímáni na základě žádosti a po uzavření písemné Smlouvy o poskytování služeb sociální péče, mezi poskytovatelem (MSSS Vejprty) a uživatelem (popř. zákonným zástupcem). Při nástupu jsou uživateli předány klíče od „Domova“ a je mu přidělen klíčový pracovník, který mu pomáhá nejen v době adaptace, ale po celý jeho pobyt.

## **ČL. 3 UBYTOVÁNÍ**

### **ZÁKLADNÍ INFORMACE**

Ubytování je zajišťováno s ohledem na respektování soukromí, práv a potřeb uživatelů. Domov postupuje v souladu se svým Veřejným závazkem.

DZR se nachází v obytném domě na adrese Vysoká 936/11 Vejprty, který disponuje dvěma podzemními a třemi nadzemními podlaží. V domově jsou k dispozici jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje, které jsou vybaveny majetkem MSSS Vejprty nebo hygienicky nezávadným majetkem klienta tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly uživateli veškeré podmínky k bydlení. K dispozici jsou koupelny se sociálním zařízením, které se nachází ve všech patrech Domova. Uživatelé mají k dispozici i další prostory, jako jsou plně vybavené kuchyně, zahradu, společenskou místnost a další zde neuvedené prostory spojené s ubytováním.

Za ubytování je stanovena pevná úhrada.

O konkrétním přidělení pokoje a lůžku (na základě potřeb uživatele, 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 Domova tak, aby v den nástupu přišel skutečně do svého „domova“.

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

Chov zvířat na pokojích není z hygienických a provozních důvodů doporučován. Výjimky schvaluje vedoucí Domova. 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 apod.).

Zaměstnanci jsou v rámci svých kompetencí oprávněni provádět kontrolu stavu pokoje, bytu a dodržování zásad hygieny.

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

### **1. 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**

Každý uživatel má k dispozici vlastní uzamykatelný pokoj. Klíče má každý uživatel samostatně u sebe, včetně klíče od vchodu.

### **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 Domova mají právo většinovým hlasováním odmítnout nežádoucí návštěvy v Domově. Uživatelé Domova jsou povinni před vstupem do pokoje jiného klienta zaklepat a čekat na vyzvání ke vstupu.

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

### **Noční klid a pobyt mimo domov**

Uživatelé Domova mají možnost volného pohybu, který není kontrolován. V době od 22.00 do 6.00 hodin je stanoven noční klid. Při pobytu mimo Domov delším než 1 den (kromě hospitalizace) vypíše sloužící personál tiskopis „Pobyt klienta mimo Domov“.

### **Požární ochrana**

Uživatelé domova jsou seznámeni pravidly požární ochrany na Domově. Na pokojích není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, kde je nebezpečí vzniku požáru, tedy bez platné revize u elektrospotřebičů. Je zakázáno používání a uchovávání zapalovačů a zápalek na Domově, dále je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Tímto není myšleno omezení osobní svobody klientů žijících v zařízení, ale pouze vytvoření podmínek pro účinnou ochranu života, zdraví a majetku před požáry. Pro kuřáky (včetně kuřáky elektronických cigaret) jsou

vyhrazeny prostory pro kouření – kuřácké zóny v areálu Domova, kde je umístěn plazmový zapalovač a je zde pro všechny k dispozici. Zároveň si všichni klienti mohou na požádání zapůjčit zapalovač u personálu, který také dohlédne na následné vrácení.

## Úklid

Uživatelé Domova si své pokoje a přilehlé prostory uklízí samostatně nebo s podporou pracovníků. V případě zjištění, že uživatel nedodrží priměřený úklid ve svém pokoji, čímž dochází k úmyslnému ničení majetku Domova, narušování společného soužití a možnému výskytu plísní či štěnic, (skříně, válečky, el. zařízení, komody) má pracovník povinnost požádat uživatele o nápravu.

Úklid společných prostor jako jsou koupelny a sociální zařízení zajišťuje pracovnice úklidu. Malování místností a přilehlých prostor může provést smluvní partner dle potřeby nebo jednou za 2 roky údržba MSSS Vejprty.

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

Zaměstnanci Domova jsou v rámci svých kompetencí oprávněni provádět občasné sledování stavu pokojů, zda uživatel užívá pokoj řádným způsobem, aby nedocházelo k poškození majetku MSSS Vejprty.

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 radíme:

- Dodržování rozpisu úklidu společných prostor v domácnosti, v případě, že je ve společné domácnosti tento rozpis potřebný
- Respektování volby ostatních uživatelů při používání společného zázemí a příslušenství
- Neničení majetku (spotřebičů) ostatních uživatelů
- Konzumace pouze vlastních potravin
- Respektování volby ostatních uživatelů
- Respektování soukromí v jednotlivých bytech
- Dodržování nočního klidu
- Dodržování zásad slušného chování vůči ostatním uživatelům a personálu

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

## ČL. 4 STRAVOVÁNÍ

Stravování v Domově je poskytováno v souladu se zásadami správné výživy z centrální kuchyně MSSS Vejprty. Pro uživatele je zajištěna celodenní strava. Poskytuje se strava normální, diabetická či dietní s ohledem na jejich zdravotní stav. Uživatelé mají možnost

výběru ze dvou variant oběda. Uživatelé mají k dispozici kuchyň s jídelním koutem, kde se běžně stravují.

#### **Celodenní stravování uživatele zahrnuje:**

- Snídaní
- Dopolední svačinu
- Oběd
- Odpolední svačinu
- Večeři
- V případě diabetické diety – druhou večeři

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

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

Pro informovanost klientů je jídelníček vystaven v čitelné podobě ve společných kuchyních Domova.

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

Pracovníci v sociálních službách zajišťují 24hodinovou 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 domov poskytuje základní úkony péče. Jedná se o soubor úkonů, které jsou poskytovány klientům dle zdravotního stavu a míry závislosti na péči druhé osoby.

Odbornou **zdravotní péči** zajišťují **pracovníci speciální péče** v součinnosti s **domácí péčí**, se kterou má organizace uzavřenou Smlouvu o spolupráci.

Při nástupu uživatele do Domova je uživateli nabídnuta možnost přihlásit se k praktickému lékaři MSSS Vejprty nebo má možnost zůstat registrován u svého praktického lékaře. Praktický lékař MSSS Vejprty je k dispozici 1x do měsíce na domově „DOZP“ Kavkaz, nebo 1x do týdne na ostatních domovech. Pracovník speciální péče je v neustálém kontaktu s praktickým lékařem. Uživatel má právo zvolit si svého praktického lékaře.

O každém klientovi vedou zaměstnanci speciální péče ošetrovatelskou dokumentaci, která je spravována dle zákona č. 110/2019 o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje její formu, ale i zaměstnanec oprávněně nahlízet do této dokumentace. Osoby s tímto právem jsou povinny zachovávat mlčenlivost.

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 a pracovník speciální péče 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 dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu, který vyžaduje speciální zdravotní péči, nebo míra podpory převyšuje možnosti Domova, bude uživateli nabídnuta jiná odpovídající služba v rámci MSSS Vejprty, nebo v jiném zdravotnickém zařízení.

## Úkony péče:

- Poskytnutí ubytování
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 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 pracovník MSSS Vejprty zajišťuje mimo jiné sociální dokumentaci klientů. Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů v domově. 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 informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci.

Domov spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb, institucemi.

Korespondence a poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány prostřednictvím české pošty. 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

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

Pokud uživatel nabídky Domova využije, finanční hotovost bude uložena na depozitním účtu (nevztahuje se na ukládání osobní útraty).

**Domov nenes zodpovědnost za ztrátu, zničení a poškození jak cenností, tak finančních prostředků, které si uživatel ponechal u sebe. Domov neumožňuje uschovávat cennosti v trezoru.**

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

Výplata důchodu – způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do domova.

Uživateli, kterému je vyplácen důchod prostřednictvím hromadného výplatního seznamu ČSSZ, je Poskytovatel povinen 12. kalendářní den v měsíci vyplatit rozdíl mezi příjmem a úhradou na daný měsíc dle Sazebníku úhrad.

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

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

### **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.
- Nepřítomnost po část dne – u méně než celodenní nepřítomnosti obdrží uživatel potravinový balíček v hodnotě denní stravovací jednotky 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 uživatele z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení – uživateli vratka nenáleží.

b) v případě nepřítomnosti za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin, bude klientovi vratka z tohoto příspěvku vyplacena poměrnou částí za každý den řádného odhlášení pobytu mimo domov.

### **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: 730 158 673.

Pokud je uživatel 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 **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 a 2.

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 domova 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. Je třeba zvážit změnu stávajícího plánu potřebné podpory. 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 – kouření cigaret mimo prostory k tomu určené, používání a uchovávání zapalovačů a zápalek na Domově nebo manipulace s otevřeným ohněm v budově
- záměrné způsobování a udržování nepořádku
- 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 (narušení základních práv ostatních uživatelů)
- požívání alkoholických nápojů v takové míře, kdy jsou omezeny na svých právech ostatní uživatelé a výrazně narušen chod služby
- 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.

Ukončení pobytu může dojít i na vlastní žádost ze strany Uživatele. V tomto případě pracovník finanční agendy provede: vyúčtování. Sociální pracovnice: zaeviduje podepsanou žádost o ukončení pobytu.

### **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.

Domov 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 dotyčný 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.)

V Domově je schránka stížností umístěna v prvním nadzemním podlaží na domácnosti č. 1 ve společné kuchyni a je zřetelně označena „Schránka stížností“.

Vybírána je 1x měsíčně sociálním pracovníkem za přítomnosti svědka z řad klientů. O tomto je proveden záznam do knihy „Evidence – schránka stížností“ .

## 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, 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 příspěvkové organizace: Město Vejprty, Tylova 870/6, 431 91 Vejprty, či se stěžovatel může obrátit na starostku města: Jitka Gavidunová, tel.: +420 474 614 961
- u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02
- u Veřejného ochránce práv
- u 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 nevinny a oprávněné zájmy této osoby. Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.

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 proti sociálnímu pracovníkovi, vyřizuje stížnost vždy vedoucí Domova.

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

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

## ČL. 10 INFORMACE PRO POZŮSTALÉ

O úmrtí klienta je koronerem telefonicky informován opatrovník a osoba, kterou klient uvedl jako osobu blízkou. Pokud došlo k úmrtí v Domově, 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 (pokud jsou na domově) odevzdá sociální pracovnice příslušnému orgánu. Došlo-li k úmrtí v nemocnici a měl-li klient občanský průkaz s sebou, odevzdá jej na příslušný úřad soc. pracovnice dané nemocnice.

Úmrtí list je vystaven matričním úřadem dle místa úmrtí.

Výplatu důchodu zruší na České správě sociálního zabezpečení sociální pracovnice Domova, 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. pracovníci (tel.: 730 158 673) oproti podpisu a po předložení občanského průkazu. Dědic či dědicové (popřípadě zástupce pověřený ověřenou plnou mocí dědiců) se s pravomocným usnesením dostaví do Domova, 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 Domova.

## ČL. 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Domovní řád je závazný pro všechny uživatele Domova. Uživatel je při nástupu do Domova 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 1.9.2025.

Datum aktualizace: 26.8.2025

.....  
**Mgr. Viktor Koláček**  
ředitel MSSS Vejprty