



DOMOV SENIORŮ
BOBELOVKA

Domácí řád

**(vnitřní pravidla pro poskytování
sociálních služeb)**

Domova seniorů

Bobelovka

Obsah

I.	Úvodní ustanovení
II.	Zahájení poskytování sociální služby
III.	Klíčový pracovník
IV.	Ubytování
V.	Základní zásady soužití
VI.	Stravování
VII.	Úklid
VIII.	Prádlo, oděv, obuv
IX.	Úschova cenných věcí klientů
X.	Denní činnosti
XI.	Hygiena klientů
XII.	Přímá obslužná, zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče
XIII.	Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň
XIV.	Pobyt mimo areál domova, návštěvy, noční klid
XV.	Výplata důchodů
XVI.	Osobní údaje, telefonování a doručování poštovních zásilek
XVII.	Odpovědnost za škody
XVIII.	Používání výtahu
XIX.	Stížnosti, nouzové a havarijní situace
XX.	Opatření proti porušování stanovených pravidel a pořádku
XXI.	Projev vážně míněného nesouhlasu
XXII.	Ukončení poskytování služeb
XXIII.	Závěrečná ustanovení

I. Úvodní ustanovení

1. Domácí řád Domova seniorů Bobelovka (vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb), (dále jen domov), obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života klientů služeb a pořádku.
2. Domácí řád je závazný pro všechny klienty a zaměstnance domova a také pro další osoby přicházející do domova, v prostorech domova je veřejně přístupný.
3. Domácí řád vychází z principů zajištění lidské důstojnosti, autonomie, z respektu k názorům a rozhodnutím klientů služeb, klade důraz na dodržování lidských a občanských práv a svobod.
4. Sociální služby jsou klientovi poskytovány na základě individuálních potřeb stanovených v průběhu poskytování sociální služby a v souladu s Plánem péče, který s klientem sestavuje dohodnutý klíčový pracovník v součinnosti se sociální pracovnící.
5. Sociální služby jsou poskytovány v nezbytně nutném rozsahu s přihlédnutím ke konkrétním schopnostem klienta tak, aby podpora a péče vycházela z jeho individuálních potřeb.
6. Všichni zaměstnanci se snaží zachovávat co možná nejvíce soukromí klienta na jeho pokoji, který mu nahrazuje domov, tedy vlastní sociální prostředí.
7. Zaměstnanci a klienti se navzájem respektují, zachovávají si úctu a snaží se za každé situace dodržovat zásady slušného chování.

II. Zahájení poskytování sociální služby

1. Zahájení poskytování sociální služby klientovi probíhá na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby, která se uzavírá po vzájemné dohodě.
2. Klient přichází v dohodnutý termín a s sebou si přináší osobní věci např. oblečení, obuv, drobné předměty osobní potřeby, hygienické potřeby, které bude v průběhu poskytování služby potřebovat. Orientační seznam věcí klient obdrží spolu se sdělením možného začátku poskytování sociální služby.
3. Nejpozději v den zahájení služby je klient/opatrovník, zástupce, zplnomocněnec srozumitelným a prokazatelným způsobem seznámen s domácím řádem, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby.

III. Klíčový pracovník

1. Každý klient má ustanoveného tzv. klíčového pracovníka z řad zaměstnanců přímé péče, ten je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní služby, dodržování práv, plánování služby s ohledem na individuální potřeby klienta, pomoci při zajištění osobních záležitostí a řešení jakýchkoliv problémů.
2. Úlohou klíčového pracovníka je pomoci klientovi v době adaptace v domově, poznat jeho osobnost, seznámit se s jeho zájmy, přáními, starostmi a potřebami, jeho cíli do budoucna a pomáhat mu s jejich uskutečněním.
3. Klíčový pracovník předává získané informace ostatním zaměstnancům (Plán péče), kteří se podílejí na poskytování sociální služby danému klientovi.
4. Klient může kdykoli v průběhu svého pobytu v domově požádat o změnu klíčového pracovníka a domov je povinen změnu zajistit, ke změně klíčového pracovníka může dojít i ze strany domova.



5. K nutné změně klíčového pracovníka dochází při odchodu zaměstnance z pracovního poměru, jeho dlouhodobé nepřítomnosti nebo přeřazení na jinou práci.
6. Sociální služby poskytují klientovi i ostatní zaměstnanci domova dle svých pracovních náplní a pokynů nadřízených zaměstnanců.
7. **Povinnosti klíčového pracovníka:**
 - znát potřeby klienta
 - znát a podporovat kontakt s jeho rodinou, přáteli a známými
 - znát zájmy a přání klienta a podporovat jejich naplnění
 - být nápomocen klientovi při určení a zabezpečení služby, které jsou v souladu s jeho potřebami a přáními (kadeřník, pedikúra, kulturní vyžití atd.)
 - sestavovat po zahájení služby klientovi Plán péče průběhu poskytování sociální služby klienta, usilovat o jeho naplňování, pravidelně ho hodnotit a aktualizovat
 - dbát na maximální kvalitu klientovi poskytovaných služeb
 - dbát na maximální dodržování práv a svobod klienta a transparentně řešit případná zjištění jejich porušení
 - snažit se povzbudit, podpořit klienta a dodat mu důvěru v personál i v chod zařízení
 - vystupovat vždy klidným, vstřícným a vyrovnaným způsobem
 - nabízet klientovi při řešení skutečností různé možnosti a volby
 - dodržovat správné dovednosti komunikace
 - dodržovat profesní mlčenlivost
 - v přítomnosti klienta neřešit provozní ani osobní záležitosti
 - nemluvit před klientem o něm jako by tam nebyl a nikdy ne hanlivě
 - poskytovat stejně kvalitní služby i ostatním klientům, i když není jejich klíčový pracovník.

IV. Ubytování

1. Klient je ubytován v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji, který pro něho byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven.
2. Klienta lze v průběhu jeho pobytu v domově přestěhovat do jiného pokoje pouze s jeho souhlasem nebo na jeho žádost po vzájemné dohodě. Výjimku mohou tvořit havarijní situace, klient je s možným přestěhováním však vždy seznámen.
3. Klient, který chce mít v domově trvalé bydliště, má v případě hodného zvláštního zřetele možnost (např. v případě, že dům, kde dříve bydlel, prodal atd.) přihlásit se zde k trvalému pobytu, přihlášení včetně vyřízení nového občanského průkazu pomůže vyřídit sociální pracovnice domova.
4. Na každém pokoji je potřebné základní vybavení, další vybavení je v ostatních prostorách domova.
5. Klient si může (pokud to prostorové podmínky dovolí) po dohodě s domovem vybavit pokoj, kde je ubytován, vlastním zařízením a vlastní výzdobou (obrázky, textilie, sošky apod.), podstatné úpravy pokoje bez souhlasu domova nelze provádět.
6. Po dohodě s domovem může klient používat vlastní elektrické spotřebiče. Nejpozději do 12 měsíců od příchodu do domova je klient povinen předložit platnou revizi každého spotřebiče. Dále je klient povinen zajistit revizi každého spotřebiče vždy po 12 měsících po celou dobu užívání spotřebiče. Provedení revize na žádost klienta zprostředkuje klientovi domov.



7. Doklad o provedené platné revizi elektrospotřebiče je uložen u údržbáře - správce budovy.
8. Vlastní televizi, rozhlasový přijímač může klient používat, pokud jejich provozem neruší spolubydlící (po dohodě nebo se sluchátky).
9. Klienti nesmějí nijak zasahovat do elektrických rozvodů, strojů a přístrojů z důvodu vysokého nebezpečí úrazu.
10. Klienti nesmějí vstupovat do provozních místností domova.
11. V domově není možno přechovávat nebezpečné předměty, např. střelné a bodné zbraně, nebezpečné chemikálie, zákonem zakázané návykové látky, věci hygienicky závadné.
12. Klienti mají možnost uzamčení pokoje.
13. Pokud klient klíč od pokoje ztratí, postup se řeší individuálně.
14. Dveře pokoje jsou z bezpečnostních důvodů vybaveny takovým zámekem, který nelze z vnitřní strany zablokovat.
15. Klienti mají možnost uzamčení skříně, kterou mají k dispozici. Skříň je vybavena uzamykatelným trezorkem.
16. Na každém pokoji je klientům k dispozici lednice.
17. Odpadky lze vyhazovat pouze do nádob k tomu určených, nelze je vyhazovat z okna, vyhazovat do WC apod.
18. Vlastnit zvířata v domově je možné, po dohodě s ředitelkou domova.

V. Základní zásady soužití

1. Všichni zaměstnanci zařízení se snaží o vytvoření příjemného a klidného prostředí pro život klientů, k sobě navzájem i ke klientům se chovají ohleduplně, vstřícně a zdvořile.
2. Všichni klienti by se k sobě i k zaměstnancům a ostatním osobám měli chovat ohleduplně, zdvořile a vstřícně a usilovat o dobré a přátelské vzájemné soužití.
3. Hádky, obtěžující opilství, hrubé a neslušné chování a jiné obdobné jednání jsou považovány za porušení základních zásad soužití a práv ostatních klientů a mohou vést až k ukončení poskytování sociální služby.

VI. Stravování

1. Domov zajišťuje klientům stravování v souladu se zásadami správné výživy a ve smlouvou dohodnutém rozsahu na základě předem zveřejněného jídelního lístku.
2. Strava je přizpůsobena zdravotnímu stavu klientů a je podávána v jídelně, popř. na pokoji. Pokud to umožňuje provoz kuchyně, mají klienti možnost výběru oběda ze dvou jídel.
3. Na základě požadavku klienta domov zajišťuje dietní stravu, pokud příslušný druh diety připravuje.
4. Pokud klienti z důvodu snížené mobility či zdravotního stavu potřebují pomoc při podávání stravy, jsou zaměstnanci povinni tuto podporu a pomoc poskytnout a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.

5. Doby pro vydávání stravy jsou doporučeny takto:

Druh jídla	Od – do (hodin)
snídaně	8.00 – 8.30
oběd	11.45 – 12.30
svačina	15.00 – 15.15
večeře	17.30 – 18.00
2. večeře (diety)	individuálně dle přání klienta

6. Na základě přání klienta je možné stravu podávat i mimo uvedené hodiny, pokud to lze organizačně zajistit.
7. Dopolodní svačiny se podávají se snídaní.
8. Každý klient má na pokoji k dispozici čerstvý čaj, případně jiný nápoj, který je průběžně doplňován. V odůvodněných případech jsou klientům podávány tekutiny pravidelně a personál vždy sleduje a zaznamenává jejich pitný režim.
9. Při včasné oznámení pobytu mimo zařízení náleží klientovi za celé omluvené dny finanční vratka dle uzavřené smlouvy. Vratka náleží klientovi také v případě neodebraného jednotlivého jídla v případě předem omluvené nepřítomnosti trvající pouze část dne. V těchto případech je vratka poskytována ve výši stanovené ceny potravin na dané jídlo dle platného sazebníku služeb.
10. Při pozdním odhlášení a neodebrání propadá strava bez náhrady.
11. Jídelníčky sestavuje odpovědný zaměstnanec kuchyně Domova seniorů Bobelovka, jsou zveřejňovány na každém patře, stravovací normy potravin pro klienty stanovuje ředitel organizace a jsou uvedeny v platném sazebníku služeb.
12. Potraviny podléhající zkáze mohou klienti řádně označené ukládat pouze na místa k tomu určená do lednic, v případě, že potraviny včas nespotřebují, zlikvidují je vhozením do určených nádob. Zbytky stravy jsou likvidovány dle zákona 541/ 2020 Sb. Zákona o odpadech, ve znění pozdějších předpisů, kdy je nutné pro likvidaci kuchyňských zbytků použít specializované zařízení, které zajistí jejich zpracování v souladu s platnými právními předpisy, které platí pro gastroodpady.

VII. Úklid

1. Úklidové práce se v domově vykonávají denně dle rozpisu, v souladu s dezinfekčním a úklidovým řádem.
2. Klienti jsou pečujícím personálem motivováni ke spolupráci při udržování pořádku v pokojích a společných prostorech, kde se zdržují.
3. Úklid v pokoji nelze provádět v nepřítomnosti klientů.

VIII. Prádlo, oděv, obuv

1. Klienti používají své osobní ošacení, obuv a pomůcky určené k osobní hygieně (ručník, žínka).
2. Osobní prádlo a oblečení si klienti převlékají dle potřeby, každý klient má možnost denně předat znečištěné prádlo k vyprání do prádelny.
3. Vyprané prádlo je zaměstnanci dovezeno do pokojů klientů dle aktuálního rozpisu, popřípadě dle potřeby.
4. Domov dále zajišťuje praní ložního prádla, ručníků, osušek a utěrek dle potřeby.
5. Ošacení a obuv si klienti ukládají na místech k tomu určených, každý klient má svoji skříň.
6. Je nezbytné dohodnutým způsobem osobní prádlo a oděv označit z důvodu jeho správného rozdělování klientům po vyprání.
7. V případě, že prádlo není označeno, nemůže domov zaručit správné doručení prádla po vyprání klientovi.
8. Oblečení určené k chemickému čištění nelze posílat k vyprání do prádelny, čistírnu prádla a opravnu obuvi si klient hradí z vlastních prostředků, zprostředkování pro imobilní klienty zajistí v nutných případech po dohodě domov.
9. Prát a sušit drobné osobní prádlo na pokojích není z hygienického hlediska možné.

IX. Úschova cenných věcí klientů

1. Každý klient má možnost dát své cenné věci do úschovy domova.
2. Domov nezodpovídá za cenné věci a finanční prostředky, které nepřevzal do úschovy.
3. Úschovu cenných věcí a dokumentů řeší podrobně samostatný vnitřní předpis organizace.

X. Denní činnosti

1. O čase vstávání a uléhání si rozhodují klienti sami, noční klid je od 22:00 do 6:30.
2. Klient služby se podle svého zájmu a zdravotního stavu má možnost účastnit kulturního a společenského života v domově i mimo něj.
3. Nabídky činností v této oblasti jsou pravidelně zveřejňovány na nástěnkách zařízení a klienti jsou zároveň informováni prostřednictvím zaměstnanců domova, účast je vždy dobrovolná.
4. Domov dále dle možností nabízí drobné aktivizační činnosti ve vyhrazených místnostech se zajištěním asistence personálu.
5. Domov nabízí klientům ve svém areálu zahradu s odpočinkovou zónou.
6. Klienti mohou odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků, odběr pomůže zajistit klíčový pracovník nebo příslušná sociální pracovnice.
7. Klient se může věnovat své zájmové činnosti s ohledem na chod domova.

XI. Hygiena klientů

1. V každém pokoji je k dispozici koupelna se sprchovým koutem, v každém patře je k dispozici centrální koupelna se sprchou i vanou.
2. Klienti dodržují vzhledem ke svým schopnostem zásady osobní hygieny sami nebo za asistence či pomoci zaměstnanců v souladu s Plánem péče klienta.
3. Osobní prádlo si klienti vyměňují dle potřeby.
4. Sprchování, případně koupání se provádí dle individuální potřeby či požadavku klienta.
5. Hygienické a kosmetické potřeby jako je např. mýdlo, šampon, krémy po koupání, deodoranty, apod. si klienti hradí ze svých prostředků, používají své vlastní ručníky a osušky.
6. Návštěvu kadeřnice nebo pedikérky, popř. další služby, v případě potřeby zprostředkuje personál domova, službu si hradí klienti z vlastních prostředků, informace o těchto službách poskytne klientovi personál domova nebo jsou vyvěšeny v každém patře na nástěnce.

XII. Přímá obslužná, zdravotní, ošetrovatelská a rehabilitační péče

1. Zařízení poskytuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu 24 hod. denně.
2. Odborná lékařská péče je v zařízení zajišťována smluvně, pravidelnou návštěvní službou praktického lékaře 1x týdně.
3. Klientovi je při zahájení poskytování sociální služby nabídnuta vstupní preventivní prohlídka praktickým lékařem a zaregistrování u smluvního praktického lékaře zařízení.
4. Pokud si chce klient ponechat svého dosavadního praktického lékaře, je mu to umožněno, ale veškeré věci spojené s předpisem léků, doporučením ke specialistům apod. si musí vyřizovat sám nebo jeho rodina.
5. Do zařízení také dochází odborný lékař specialista - psychiatr.
6. Informace o zdravotním stavu klienta podává pouze ošetřující praktický lékař.
7. O návštěvě klienta u odborných lékařů/specialistů (interna, diabetologie, kardiologie, chirurgie ...) rozhoduje praktický lékař.
8. Dojde-li ke zhoršení zdravotního stavu klienta mimo ordinační hodiny praktického lékaře (odpoledne, v noci, o víkendech, svátcích), je zdravotní péče zajišťována Zdravotní záchrannou službou (ZZS).
9. Indikovanou zdravotní a ošetrovatelskou péči zajišťují všeobecné sestry bez odborného dohledu, dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů.
10. Přímou obslužnou péči zajišťuje kvalifikovaný odborně způsobilý personál přímé péče, tj. pracovníci v sociálních službách, dle platných právních předpisů, a Plánů péče sociální služby.
11. Zařízení poskytuje klientům dle svých možností základní rehabilitační péči, rozpis klientů, kterým se tato péče poskytuje a její frekvenci indikuje praktický lékař.
12. Na žádost klienta a po vzájemné dohodě zajišťuje zařízení také pravidelné podávání lékařem předepsaných léků a léčiv, jako i obstarání jejich nákupu či vyzvednutí, včetně vyúčtování doplatků.

XIII. Kouření a pití alkoholu, otevřený oheň

1. Kouření je povoleno pouze ve venkovním prostranství areálu, každý je povinen použité kuřivo řádně uhasit a odložit na určené místo, nedopalky nelze v areálu domova volně odhazovat na zem.
2. Pití alkoholu klientem je možné v přiměřeném množství tak, aby neobtěžovalo ostatní klienty, personál a ostatní osoby a nedocházelo ke znečišťování prostor a okolí domova.
3. Užívání zákonem zakázaných návykových látek je v celém areálu domova přísně zakázáno.
4. V areálu domova je klientům zakázáno rozdělávat a používat otevřený oheň.

XIV. Pobyt mimo areál domova, návštěvy, noční klid

1. Klienti mohou kdykoli pobývat mimo areál domova, v zájmu své bezpečnosti je vhodné sdělit personálu přibližný čas odchodu z domova, cíl cesty a přibližnou dobu návratu.
2. Pokud personál zjistí nenahlášenou nepřítomnost klienta obou služeb, zahájí personál neprodleně hledání klienta v areálu domova i mimo něj a v případě nenalezení klienta se spojí s kontaktní osobou klienta nebo kontaktuje Městskou policii.
3. Ředitelka domova stanovuje způsob a termíny oznamování pobytu mimo domov a odhlašování stravy.
4. Navštěvování klientů rodinnými příslušníky, přáteli i dalšími osobami je možné kdykoli, s ohledem na soukromí spolubydlícího a chod domova.
5. Klient může přijímat návštěvy na pokojích, v jídelně, na chodbě nebo aktivizačních místnostech.
6. Návštěvy rušící klid a pořádek v domově mohou být personálem požádáni o odchod, v krajním případě může být k řešení situace povolána Městská policie.
7. Pokud klient signalizuje nechtěnou návštěvu, je tato návštěva pracovníky vyzvána slušným způsobem k opuštění zařízení.
8. Návštěvy mohou přijít s domácím zvířetem, které je řádně zabezpečeno (např. vodítko, náhubek atd.)
9. Návštěvy nejsou doporučeny v období, kdy příslušné státní orgány vyhlásily nadměrný výskyt respiračních onemocnění, informace je v tomto případě vyvěšena na dveřích domova.
10. V době od 22.00 hod. do 6.30 hod. je v domově noční klid, v tuto dobu nejsou vhodné vzájemné návštěvy klientů na pokojích. Možné je scházení se ve společných prostorách, pokud není rušen noční klid.
11. V době nočního klidu nesmí být klienti, pokud si to nepřejí, rušení s výjimkou nutného podání léků, nebo poskytnutí neodkladné ošetrovatelské péče a v mimořádných situacích.
12. Areál domova je uzamčen v době letního času od 20.30 do 5.30 hodin a v době zimního času od 20.00 do 5.30 hodin. V této době odemykají areál domova klientům, popř. návštěvám zaměstnanci ve službě. V době uzamčení areálu domova je nutné použít zvonek u vstupní brány do domova a dorozumívací zařízení.

XV. Výplata důchodů

1. Klientům, kteří se rozhodnou pro způsob výplaty dávek důchodového pojištění Českou správou sociálního zabezpečení na účet zařízení sociálních služeb (domova), je po odečtení úhrady za poskytované služby, popř. částky za dodané léky, fakultativní služby nebo objednané hygienické potřeby, vyplácen zůstatek důchodu.
2. Zůstatek důchodu je odpovědným zaměstnancem v měsíci vyplácen v den, který je určený Českou správou sociálního zabezpečení, pokud tento den připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je zůstatek důchodu vyplácen následující pracovní den.
3. Přijetí zůstatku důchodu stvrzuje klient, v případě, že klient není schopen podpisu, je toto předání stvrzeno podpisem odpovědného zaměstnance a svědka.
4. Zůstatky důchodů může mít klient na vlastní žádost uložené v domově v depozitní pokladně. Ve výši stanovené vnitřním předpisem.
5. Klienti, kteří nepožádali o výplatu dávek důchodového pojištění na účet zařízení sociálních služeb (domova), si hospodaří s peněžními prostředky sami nebo s pomocí opatrovníka, rodiny nebo blízké osoby.

XVI. Osobní údaje, telefonování a doručování poštovních zásilek

1. Ochranu citlivých údajů klientů v organizaci řeší samostatný vnitřní předpis, každý klient či jeho zástupce při příchodu obdrží písemné poučení k ochraně citlivých údajů, které obsahuje jejich shromažďovaný rozsah, způsob nakládání s nimi a prohlášení, klient či jeho zástupce podpisem stvrzuje, že se s poučením seznámil a souhlasí s ním. Poučení je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Poštovní zásilky adresované klientům jsou předávány klientům.
3. Obvyčejné listovní zásilky a balíky bez dobírky jsou v nejbližší možné době předány adresátům, stejným způsobem se postupuje i u denního tisku a časopisů, které mají klienti objednané na své jméno.
4. Doporučené zásilky jsou zaměstnanci pošty doručovány přímo adresátovi. Balík na dobírkou přebírá klient.
5. Pokud nemůže klient z vážných důvodů zásilku přijmout, vrátí odpovědný zaměstnanec domova zásilku zpět České poště.

XVII. Odpovědnost za škody

1. Každý klient je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil a je povinen upozornit zaměstnance domova na škodu, která vznikla, nebo by mohla vzniknout na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců, jiných osob, případně na majetku domova.
2. Domov odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy.
3. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku domova, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do domova.
4. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své účasti.
5. O míře zavinění a eventuální náhradě škody ze strany klienta rozhodne komise sestavená ředitelkou domova.

XVIII. Používání výtahu

1. Klienti mají k dispozici pro dopravu do každého obytného podlaží osobní výtah, který mohou samostatně používat.
2. Výtah se uvádí do pohybu stisknutím tlačítka příslušného patra na ovládacím panelu.
3. V případě, že se výtah zastaví mimo stanici a nereaguje na stisknutí tlačítek na ovládacím panelu, je potřeba dlouze stisknout tlačítko se symbolem zvonku a zvoněním přivolat zaměstnance, který zajistí otevření výtahu.
4. Výtah lze použít v případě požáru k evakuaci osob.

XIX. Stížnosti, nouzové a havarijní situace

1. Každý klient si může kdykoli stěžovat na porušení práv, osobních svobod nebo na nedostatečnou kvalitu poskytované sociální služby, případně i jiné záležitosti. Stížnosti a podněty je možné vhodit do schránky v přízemí budovy u hlavního výtahu či na každém patře budovy nebo podat u kteréhokoli zaměstnance domova. Pro imobilní klienty je k dispozici mobilní schránka na stížnosti.
2. Základní postup k podání stížnosti ve srozumitelné formě je vyvěšen u hlavního vstupu do domova a na nástěnce v každém patře, podrobnosti upravuje příslušný vnitřní předpis, podle kterého se postupuje při jejím vyřizování.
3. Každý klient je povinen dle svých schopností jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové či havarijní situace.
4. Postupy při řešení nouzových a havarijních situací jsou upraveny v příslušném vnitřním předpise, klienti jsou s nimi seznamováni, dle možností jsou prováděny některé nácviky (cvičná evakuace, způsob oznámení požáru apod.). Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací jsou vyvěšena na nástěnkách v domově.

XX. Opatření proti porušování stanovených pravidel a pořádku

1. Jestliže klient porušoval pravidla stanovená ve smlouvě o poskytování sociální služby, v domácím řádu domova nebo pořádek v domově a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo situaci vyřešit, proběhne multidisciplinární jednání, na kterém bude klientovi vysvětleno, jaké důsledky může mít další porušování stanovených pravidel nebo pořádku.
2. Pokud dochází k opakovanému porušování pravidel nebo jde-li o porušení pravidel nebo pořádku zvláště závažně, klientovi bude ředitelkou domova písemně sděleno, že v případě opakovaného porušení stanovených pravidel nebo pořádku mu může být domovem vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.
3. Pokud klient poruší stanovená pravidla nebo pořádek během následujících tří měsíců opakovaně, může mu být vypovězena s náležitým zdůvodněním smlouva o poskytování sociálních služeb.

XXI. Projev vážně míněného nesouhlasu

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění stanoví, že v případě, kdy osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby, je poskytovatel sociální služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je zařízení sociálních služeb, ve kterém se tato osoba nachází. Oznámení soudu o projevení vážně míněného nesouhlasu může učinit každý. Pro naše pobytové zařízení je příslušný Okresní soud v Jindřichově Hradci. Pobytové zařízení má pro takový případ zpracován vnitřní předpis, který stanoví konkrétní postup a odpovědnost zaměstnanců pro situaci, kdy klient zařízení projeví vážně míněný nesouhlas s pobytem v zařízení.

XXII. Ukončení poskytování služeb

1. Poskytování sociálních služeb se ukončuje obvykle dohodou, případně odstoupením od smlouvy, výpovědí, úmrtím klienta nebo zrušením organizace či odebráním oprávnění k poskytování daného druhu sociální služby.
2. Výpověď ze strany organizace se poskytování sociální služby ukončuje z důvodu opakovaného úmyslného porušování smlouvou stanovených povinností a předpisů klientem, ze zdravotních důvodů vylučujících pobyt v domově, při dlouhodobém nevyužívání služeb klientem.
3. Klient může smlouvu vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu.
4. Při zrušení organizace je její zřizovatel (Jihočeský kraj) povinen zajistit klientům jiné řešení jejich nepříznivé sociální situace (nabídka jiného zařízení, zajištění jiné formy služeb apod.).

XXIII. Závěrečná ustanovení

1. Tento domácí řád je závazný pro všechny klienty služeb a všechny zaměstnance organizace.
2. Tento domácí řád **nabývá účinnosti dne 1. 6. 2025**

V Jindřichově Hradci 30. května 2025

Mgr. Bc. Radka Stejskalova, ředitelka DpS J. Hradec