

Pravidla pro pobyt v Domově mezi vámi

(dále jen jako „Domov“)

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby
s platností od 1. 1. 2026

Článek I.

Přijetí uživatele do Domova, docházka, nepřítomnost

Uživatel (případně rodič/opatrovník/zástupce) při nástupu do Domova přináší své veškeré potřebné oblečení na letní a zimní období a hygienické potřeby. Další případné nákupy oblečení a dalších věcí osobní potřeby zajišťují rodiče/opatrovník/zástupce, popřípadě mohou oblečení a hygienické potřeby nakupovat z kapesného uživatelů zaměstnanci.

Při nástupu do Domova uživatel (případně rodič/opatrovník/zástupce) pořizuje tzv. Záznamníček - malý sešit pro vzájemné vztahy mezi Domovem a rodiči/opatrovníky/zástupci v případě, kdy není možný přímý osobní kontakt (např. uživatel dojíždí do zařízení z místa bydliště sám). Důležité záležitosti se řeší vždy při osobním kontaktu.

V okamžiku přítomnosti rodičů/opatrovníků/zástupců a převzetí uživatele si za něj rodiče/opatrovníci/zástupci plně zodpovídají, a to i v přítomnosti zaměstnanců Domova.

Uživatel nebo rodič/opatrovník/ zástupce oznamují nepřítomnost Uživatele - den dopředu do 8.00 hod.

Článek II.

Zdravotní a ošetrovatelská péče

Domov poskytuje uživatelům nezbytnou zdravotní péči na základě ordinace lékaře a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu – zajištěno zaměstnanci Domova nebo smluvním poskytovatelem.

Uživatel (případně rodič/opatrovník/zástupce) při pravidelném příjezdu do Domova informuje všeobecnou sestru (popř. vedoucí nebo pracovníka v sociálních službách) o případných zdravotních komplikacích, ale i o případných modřinách a odřeninách vzniklých při pobytu doma. Vlastní úraz vzniklý v Domově, hlásí uživatel ihned zaměstnancům Domova.

Všeobecná zdravotní sestra nebo pracovník v sociálních službách mohou zajistit Uživateli doprovod k lékaři.

Článek III.

Úschova cenných a jiných věcí

Domov nepřebírá zodpovědnost za cennosti Uživatelů a finanční obnosy, které mají Uživatelé u sebe (peníze mimo kapesného v pokladně, hodinky, šperky, mobilní telefony, tablety, MP3 přehrávače, rádia, apod. uschovaných u zaměstnanců). Uživatelům je doporučeno si cennosti zamykat do skříně.

Článek IV. Harmonogram dne

Uvedené časy se mohou měnit dle aktuálních potřeb nebo náhlých změn.

Uživatelům je doporučeno dodržovat následující harmonogram dne:

Do 8:15 hod

ranní hygiena, oblékání, ošetrovatelská péče, úklid pokojů, stlaní

8:15 – 8:45 hod

snídaně

8:45 – 10:00 hod

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - provádějí se pomocí formativně terapeutických postupů, tzv. dopolední terapie

10:00 – 11:15 hod

dopolední vycházka, pobyt venku, hygiena před obědem

11:15 – 12:00 hod

oběd, hygiena po obědě

12:00 – 13:30 hod

odpočinek, relaxace při kávě, polední klid od 12.30 hod do 13.30 hod – v době poledního klidu nerušit ostatní uživatele

14.00 – 14:15 hod

odpolední svačina

14:15 – 17:30 hod

odpolední vycházka, pobyt venku, sociálně terapeutické činnosti, tzv. odpolední zájmové činnosti, návštěvy dobrovolníků nebo canisterapeuta, možnost individuálních vycházek

18:00 – 18:30

večeře

18:30 – 19:00

večerní hygiena, příprava oblečení na další den

18:00 – 22:00

osobní volno, individuální činnosti, volné hry, sledování televize, individuální odchody uživatelů na pokoje

22:00 – 6:00

noční klid - v době nočního klidu nerušit ostatní uživatele

Článek V.

Vycházky a pobyt venku

Vycházka a pobyt venku jsou zajištěny pod přímým dohledem zaměstnanců Domova (nebo lze i dobrovolníky). Uživatel má právo na samostatnou vycházku, samostatné vycházky jsou upraveny v individuálním plánu.

Uživatel může do zařízení docházet a odcházet bez doprovodu – pravidla jsou upravena u každého Uživatele v individuálním plánu.

Článek VI.

Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy v Domově po předchozí domluvě se zaměstnanci Domova a způsobem, který nebude narušovat harmonogram dne a ostatní uživatele.

Návštěvám je zakázáno nocovat v Domově. Návštěvy respektují soukromí ostatních uživatelů.

Rodiče/opatrovník/zástupce mají právo uživatele kdykoliv navštívit tak, aby nebyl narušen harmonogram dne.

Článek VII.

Schůzky uživatelů s vedením, tzv. posezeníčka

V Domově probíhají pravidelná tzv. posezeníčka s uživateli. Jde o setkání vedení organizace s uživateli, kdy dochází ke vzájemné výměně informací, plánovaných akcí, připomínek, přání, potřeb, prostor pro řešení problémů, konfliktů, rizik, případně stížností, ale také pochvaly a poděkování. Setkání je uskutečněno zpravidla 1x za měsíc.

Článek VIII.

Podněty a stížnosti

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (klient),
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
 - osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat sám klient, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že klient zemřel,
 - osoba zmocněná klientem,
 - člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podáním stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, způsobena újma.

Stížnost může být podána:

- **osobně** v sídle organizace,
- **písemně prostřednictvím schránek na stížnosti** umístěných v budově **Domova**,
- **poštou na adresu Domova** nebo na adresu poskytovatele (CSP města Ústí nad Orlicí),
- **elektronicky** (e-mailem),
- **telefonicky**.

Nástěnky na pochvaly, připomínky, podněty a stížnosti jsou také na zelené a žluté denní místnosti – kapsa, kde je papír, tužka a uživatelé mohou napsat svoje připomínky, podněty, stížnosti.

Anonymní stížnost je prošetřena po posouzení jejího obsahu ředitelkou organizace. Pokud je anonymní stížnost vhozená do schránky na stížnosti, je její řešení poté vytištěno a vyvěšeno na nástěnku v **Domově**, kde byla do schránky vhozena. Pokud přijde anonymní stížnost poštou, je možné její řešení zveřejnit na webových stránkách organizace.

Stížnost **může přijmout:**

- uklízečka, kuchařka, pečovatelka, všeobecná sestra, **mzdová účetní / fin. referent** – povinnost informovat a předat **vedoucí Domova**,
- **vedoucí Domova**, sociální pracovnice,
- ředitelka organizace.

Vyřizovat stížnost a rozhodovat o přijatém opatření může **vedoucí Domova** a ředitelka organizace.

Každá stížnost je evidována v knize stížností spolu s řešením dané stížnosti. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě 28 dnů od jejího podání. (ze zákona je poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena). Lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 , tel.: +420 950 191 111

Další nadřízené orgány:

Městský úřad Ústí nad Orlicí

vedoucí odboru sociálních služeb, Dělnická 219, 562 01 Ústí nad Orlicí, e-mail: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512

Město Ústí nad Orlicí je zřizovatelem Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí.

Krajský úřad Pardubického kraje

vedoucí odboru sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, e-mail: helen.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175

Další možnosti:

Občanská poradna

ul. 17. listopadu 69, 562 01, Ústí nad Orlicí, tel.: 734 281 415, 739 136 522,
e- mail: poradna@uo.hk.caritas.cz

Liga lidských práv

Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

Změna kontaktů vyhrazena. Kontakty uvedené výše jsou platné v době vydání těchto Pravidel.

Článek IX.

Další doporučení a povinnosti pro Uživatele

Uživateli je doporučeno:

- nepoužívat po dobu terapie mobilní telefon/tablet/notebook, pokud používání nesouvisí s danou terapií
- donášet si potraviny v omezeném množství, zpravidla pochutiny ke kávě nebo trvanlivé výrobky (ukládají do úložných prostor ve svých pokojích) - pokud bude zjištěno, že uživatel skladuje zkažené nebo jinak závadné potraviny, je povinen je zlikvidovat pod dohledem personálu; pokud bude toto zjištěno během uživateľovy dlouhodobé nepřítomnosti, zlikviduje tyto personál
- pečovat o pořádek ve svém pokoji v rámci maximální soběstačnosti a rozsahu zdravotního stavu a mentálního postižení ve spolupráci nebo pod dohledem zaměstnance Domova,
- mít k rádiu a televizi sluchátka (pokud má Uživatel pokoj vybavený vlastním rádiem nebo televizí a chce je mít zapnuté, pak platí zásada, že nesmí svojí činností rušit druhého uživatele, který chce odpočívat)
- mít zřízeno úrazové pojištění

Uživateli je zakázáno:

- poškozovat majetek organizace a ostatních uživatelů
- přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné
- manipulovat s otevřeným ohněm, zapalovat svíčky a kouřit ve všech prostorách Domova -

uživatelům je dovoleno kouřit pouze venku na určeném místě a zde si pravidelně vysypávat popelník

- narušovat soukromí ostatních uživatelů
- narušovat terapie hrubým způsobem
- nadměrně konzumovat alkohol a jiné návykové látky v prostorách Domova, na výletech pořádaných Domovem, docházet do Domova pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek

Uživatel je povinen při nástupu poskytnout organizaci aktuální rozhodnutí soudu týkající se svéprávnosti a zastoupení. Při každé změně tohoto rozhodnutí předkládat aktuální rozhodnutí soudu.

Uživatel je povinen si do Domova vzít pouze elektrospotřebič s platnou revizí.

Článek X.

Přijímání darů

Zaměstnanci mohou od uživatelů nebo rodinných příslušníků přijmout **pouze drobnosti** jako je např. květina, čokoláda, chlebiček nebo zákusek, bonbón a další drobnosti tohoto charakteru. Hodnota takového daru může být však nejvýše do 100 Kč.

Přijetí finanční hotovosti od uživatelů nebo rodinných příslušníků je pro zaměstnance nepřijatelné.

Přijetí hmotných darů schvaluje Rada města.

Příjem jakéhokoliv daru nezaručuje a nepřináší privilegia v poskytování služeb Domova.

Článek XI.

Zásady protiepidemického režimu

Ochrana zaměstnanců před infekčním či parazitárním onemocněním

Uživatel (v případě, že tak nařídí KHS) zůstává mimo zařízení až do doby, dokud si nepřinese od lékaře potvrzení, že může pobývat v kolektivu.

Článek XII.

Nahlížení do dokumentace, ochrana osobních údajů

Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou o něm organizace vede. V případě osob s omezenou svéprávností může do dokumentace nahlížet soudem určený opatrovník nebo zástupce (týká se pouze dokumentace, která se vztahuje přímo k zastupovanému uživateli).

Možnost nahlížení do dokumentace je ve všední dny od 7.00 do 15.00 hod, nejlépe po předchozí telefonické domluvě.

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

Uživatel prohlašuje, že mu byla předána v písemné podobě **Pravidla pro pobyt v Domově mezi vámi**. S těmito Pravidly byl seznámen, což stvrzuje svým podpisem. Uživatel se zavazuje a je povinen tato Pravidla dodržovat.

V případě zastoupení prohlašuje zákonný zástupce/opatrovník/zástupce Uživatele, že byl seznámen s výše uvedenými Pravidly, přečetl je a plně jim porozuměl, což stvrzuje svým podpisem.

Uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník/zástupce jsou seznámeni s těmito Pravidly před podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Uživatel dále průběžně a opakovaně v rámci poskytování individuálního přístupu a podpory klíčového pracovníka.

V Ústí nad Orlicí, dne

.....
podpis Uživatele

.....
podpis Poskytovatele

.....
Podpis zastupující osoby, je-li ustanovena