

**Domov se zvláštním režimem  
Lumina  
Masarykova 1018, Modřice**

# **Domácí řád**

**Schválila: Mgr.Hana Německá, ředitelka**  
Modřice 1.1.2010

## **Obsah Domácího řádu Domova se zvláštním režimem:**

- I. Základní údaje, poslání Domova se zvláštním režimem (dále jen Domova), základní údaje, poslání a obecná ustanovení**
- II. Ubytování**
- III. Stravování**
- IV. Hygiena**
- V. Úschova cenných a jiných věcí**
- VI. Zdravotní a ošetrovatelská péče**
- VII. Volnočasové a aktivizační činnosti**
- VIII. Vycházky mimo areál domova**
- IX. Pobyt uživatelů mimo domov**
- X. Návštěvy**
- XI. Doba klidu v Domově**
- XII. Poštovní zásilky**
- XIII. Odpovědnost za škody**
- XIV. Podněty a stížnosti**
- XV. Opatření při porušování pravidel pobytu v Domově a možnost vypovězení Smlouvy o poskytování služeb sociální péče uživateli**
- XVI. Úhrada pobytu**
- XVII. Výplata důchodu**
- XVIII. Závěrečná ustanovení**

## **Základní údaje, poslání Domova se zvláštním režimem (dále jen Domova) a obecná ustanovení**

Název zařízení: Domov se zvláštním režimem Lumina

Adresa: Masarykova 1018, Modřice, 664 42

IČO: 69707294

Telefonické spojení: +420 530 508 606, 530 508 605

E-mail: [info@grandresidence.cz](mailto:info@grandresidence.cz)

Web: [www.lumina.cz](http://www.lumina.cz)

Bankovní spojení: č. ú. 71024802971/0100, Komerční banka

Zřizovatelem Domova je LUMINA, občanské sdružení, registrace MV VS/1-1/40761/99-R.

V souladu se zákonem o sociálních službách má Domov registrovanou službu „Domovy pro seniory“ pod identifikátorem 4644909 a „Domovy se zvláštním režimem“ pod identifikátorem 2405551.

Kapacita Domova se zvláštním režimem je 25 lůžek.

## Poslání Domova se zvláštním režimem

Posláním Domova se zvláštním režimem je, s respektem k lidským **právům** a prostřednictvím **individuální** podpory či pomoci, **zajistit** seniorům s duševním onemocněním, kteří vyžadují pravidelnou pomoc druhé osoby, **důstojné** prožívání života.

### **Komu je určena služba v Domově se zvláštním režimem**

- seniorům od 65 let věku, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodů duševního onemocnění nevyžadujícího ústavní zdravotní péči a kteří nemohou, vzhledem ke svému fyzickému, duševnímu a sociálnímu stavu, zůstat v přirozených podmínkách vlastního domova,

**Uživatelé v Domově se zvláštním režimem jsou ještě před podepsáním smlouvy o přijetí seznámeni s tím, že tento Domov má *zvláštní režim*, který je přizpůsoben zdravotnímu, duševnímu a mentálnímu stavu uživatele a který je odlišný od režimu Domova pro seniory tím, že:**

- je jiná skladba uživatelů z hlediska zdravotního, zejména psychiatrických onemocnění
- shora uvedeným projevům může být v krajním případě zamezeno použitím restriktivních opatření

### **Komu nemůže být služba v Domově poskytnuta**

- Lidem, závislým na požívání návykových látek a trpícím jinými patologickými závislostmi (alkohol, drogy, gamblerství atd.),
- lidem, kteří nejsou schopni respektovat pravidla společného soužití (Domácí řád – týká se osob schopných rozpoznat důsledky svého jednání),
- lidem, jejichž zdravotní stav neumožňuje pobyt v Domově např. infekční onemocnění,
- osobám, které nesplňují podmínky cílové skupiny podle registrace Domova.

### **Co zájemcům o službu nabízíme**

- celoroční ubytování a stravování uživatelům,
- zajištění lékařské péče pro uživatele,
- ošetrovatelskou péči, pokud je potřebná,
- **individuální podporu či pomoc** při zvládnání běžných úkonů uživatelem, při osobní hygieně, při péči o svůj pokoj a v dalších činnostech (pomoc při stravování, hygieně, oblékání, u pohybových potížích s přemísťováním atd.),
- úplnou péči uživatelům, kteří ze zdravotních důvodů nejsou schopni běžné denní úkony zvládat sami,
- základní sociální poradenství,

- zprostředkování rehabilitační péče za úplatu ( o.s. Ambulatórium)
- organizování a zajištění kulturního vyžití, zájmové, volnočasové a aktivizační činnosti (ruční práce, muzikoterapie, kulturní akce a sportovní akce, sledování filmů na DVD atd.),
- pomoc při zajišťování dalších služeb jinými organizacemi či fyzickými osobami (kadeřník, holič, pedikúra, banka, Městský úřad, restaurace atd.),
- pomoc s vyřizováním osobních záležitostí (úřady, instituce).

## **Jaké u nás platí zásady pro poskytování služby**

- **Přiměřená míra péče a podpory** – poskytované služby jsou pro uživatele vyžádanou podporou v situacích, ve kterých si sám neporadí, úplná péče je poskytována pouze v situaci, kdy spoluúčast uživatele není možná (nepřepečováváme, ale snažíme se o co největší samostatnost uživatele).
- **Dodržování práv uživatele** – poskytovatel při poskytování služeb dbá, aby byla zajištěna ochrana práv uživatelů a tato práva byla maximálně dodržována.
- **Možnost uživatele spolurozhodovat** – uživatel má možnost se podílet na spolurozhodování o poskytovaných službách, o svém vlastním životě a poskytovatel mu k tomu aktivně tyto možnosti nabízí, přičemž je respektován názor uživatele.
- **Individualizovaná podpora uživatele** – každý uživatel má služby poskytovány na základně dohodnutých osobních cílů a plánů k jejich dosažení, tyto cíle a plány jsou pravidelně hodnoceny a operativně přizpůsobovány aktuální situaci.
- **Rovné příležitosti pro všechny uživatele** – systém sociálních služeb v Domově dává všem stejné příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem skupinám uživatelů i k jednotlivým složkám služeb v duchu partnerství (nezaměňovat s intenzitou a potřebou péče u konkrétních uživatelů).
- **Sociální začlenění uživatele** – při poskytování služby směřovat k zapojení uživatele do života Domova a podporovat ho při využívání všech služeb a umožnit mu udržování vztahových vazeb s vnějším prostředím.
- **Nahlížení na osobu uživatele ve všech souvislostech** – služby jsou vždy plánovány a prováděny s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých uživatelů, jejich rodinou situaci, zájmy, vztahové sítě
- **Vyřizování problémů** – každý problém je řešen na daném místě a na nejnižší možné úrovni rozhodování a řízení, na které jej řešit lze (problém tedy řeší, pokud na něj stačí, pracovník v přímé péči, který se o něm jako první dozví).
- **Spolupráce v pracovním týmu** – profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných zaměstnanců uvnitř, ale i vně poskytovatele, přičemž je kladen důraz na vzájemný dialog a dohodu i s uživatelem (vzájemná informovanost o uživatelích a jejich problémech, využívání pracovních porad, případových studií etc.).
- **Odpovědnost a jasně vymezené kompetence poskytovatele** – úloha jednotlivých zaměstnanců zapojených do poskytování sociálních služeb jsou zřetelně definovány, včetně příslušných kompetencí a z toho plynoucích odpovědností (náplně práce, kompetence vyplývající z role klíčového pracovníka v pravidlech o individuálním plánování).
- **Odbornost a bezpečnost poskytovaných služeb** – poskytovatel garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování služeb a jejich kvalitu (v návaznosti na standard č. 2 a 5 –

vytýčení možných rizik a jejich předcházení), klade důraz na další vzdělávání zaměstnanců a jejich pravidelné hodnocení i hodnocení kvality poskytovaných služeb.

- **Transparentnost při poskytování služeb** – veškerá činnost poskytovatele je průhledná, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskuzi, tak veřejnou kontrolu.

## **Jak se mohou uživatelé našich služeb zapojit do života Domova a uplatňovat svou vlastní vůli**

- změnit, doplnit svůj Individuální plán o poskytování sociální služby – prostřednictvím svých klíčových pracovníků, případně sociální pracovnice
- mít na adrese zařízení trvalý pobyt
- kdykoliv požádat o doplnění, příp. změnu Smlouvy o poskytování sociálních služeb
- pokud se uživatel rozhodne změnit rozsah nasmlouvané péče je proveden dodatek ke smlouvě např. změny ubytování, rozsahu odebírané stravy, rozsahu prováděných úkonů péče
- přijímání návštěv v zařízení dle ustanovení tohoto řádu a dle dispozic uživatele
- při kontaktu s rodinou, blízkými, přáteli opustit budovu v denní dobu
- oblékat se na základě vlastní volby
- výběr místa ke stravování – pokoj, či denní místnost
- změnit ubytování
- mít právo na přiměřené riziko – např. nedodržovat dietní, léčebný režim
- přijímat návštěvy duchovního na pokojích
- půjčovat si knihy z knihovny zařízení
- podle svého uvážení se zapojovat do volnočasových aktivit Domova
- na základě svého rozhodnutí se účastnit kulturních akcí a výletů
- rozhodovat o svém volném čase
- ponechat si své majetkové hodnoty u sebe
- rozhodovat o svém hospodaření s penězi dle právní způsobilosti uživatele
- rozhodnout si o způsobu výplaty důchodových dávek
- uschovat si finance a cennosti v depozitech zařízení
- využít služeb sociálního pracovníka např. při vyřízení soukromých záležitostí
- využívat služeb kadeřnice, holičky, pedikérky
- využívat další nabízené služby
- využívat společné prostory zařízení
- nechat si koupit věci osobní potřeby v případě imobility uživatele
- využívat telefon domova
- vybavit si, po dohodě, pokoj domácím nábytkem
- vyzdobit si pokoj vlastními drobnými předměty či květinami
- využití doprovodu pracovníkem domova na vyšetření do nemocnice, k odbornému lékaři
- požádat o změnu klíčového pracovníka

## **Obecná ustanovení**

1) Tento dokument stanovuje základní pravidla pobytu osob, kterým Domov poskytuje sociální služby a dále pro zaměstnance Domova při poskytování služeb, podpory a péče v rámci naplňování

základního principu a cílů organizace.

2) Tato pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

3) Pravidla vycházejí z principů zachování individuální péče o uživatele a zachování jeho důstojnosti. Pravidla kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod, ostatních práv podle platného právního řádu České republiky a dokumentů, kterými je Česká republika vázána.

4) Domov poskytuje sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

5) Cílem poskytovaných služeb je podpora samostatnosti a soběstačnosti uživatelů a zajištění možného soukromí na základě individuálních potřeb uživatelů. Smyslem poskytovaných služeb je rovněž sociální začlenění uživatele a předcházení jeho sociálnímu vyloučení.

## **II. Ubytování**

Uživatel se po svém nástupu ubytuje na pokoji, který byl s ním na základě uzavřené smlouvy dohodnut. Vybavení pokoje je majetkem poskytovatele, pokud není vybaven vlastním nábytkem uživatele. Pokoj je vždy vybaven lůžkem s matrací, šatní skříní, nočním stolem, židlí a stolem. Osobní věci, které si uživatel přinesl s sebou z domova, se označí způsobem, jaký si uživatel vybere, a tyto věci si uloží na místa k tomuto účelu určená. Uživatel si po předchozí dohodě může přinést drobné věci ze svého předchozího bydliště (obraz, polička, hodiny, květiny, bytové doplňky apod.), které by zpříjemnily jeho pobyt v novém domově. Zaměstnanci Domova vstupují na pokoj po zaklepání a vyzvání (pokud to umožňuje zdravotní stav uživatele).

Pokud si přinese vlastní televizní či rozhlasový přijímač, nahlásí tuto skutečnost sociální pracovníci, která zajistí přihlášení těchto přijímačů. Poplatky za užívání těchto přijímačů hradí uživatel ze svých prostředků. V případě, že uživatel hodlá užívat jiné vlastní elektrospotřebiče (např. varnou konvici), informuje rovněž sociální pracovníci. Souhlas s používáním těchto elektrospotřebičů dá Domov (vedoucí technického úseku) až po prohlídce stavu zařízení provedené pověřeným kvalifikovaným pracovníkem. O všech věcech (kromě os. věcí a oblečení), které si uživatele přinesl s sebou do Domova sepíše sociální pracovník protokol, který se založí do sociální dokumentace uživatele služby v Domově a bude uložen ve složce klienta.

Osobní věci budou řádně označeny. Za označení těchto věcí si ručí uživatel služby, resp. osoba, která uživatele služby zastupuje.

Na každém úseku je telefon, který uživatelé mohou používat ke komunikaci s příbuznými a známými mimo Domov.

Uživatelům není dovoleno v Domově přechovávat zvířata, nebezpečné chemikálie, topná tělesa, hygienicky závadné předměty a používat otevřený oheň např. svíčky. Uživatelé jsou povinni ochraňovat majetek Domova i majetek ostatních uživatelů.

Pokud má uživatel zájem o změnu trvalého pobytu na adresu poskytovatele, sociální pracovnice s jeho souhlasem (uveden v Dodatku č. 1 ke smlouvě) zajistí přehlášení na městském úřadě

## **Poskytování osobního vybavení, drobných předmětů osobní potřeby a některých služeb**

Domov poskytuje uživatelům tyto osobní vybavení (lůžkoviny, tj. povlečení, prošívané deky, polštáře, a další zdravotnický materiál). Praní, žehlení a mandlování ložního a osobního prádla uživatelů zajišťuje Domov vlastními silami v prádelně. Uživatelé si mohou přinést do domova i vlastní povlečení. Náklady na praní, žehlení a mandlování jsou hrazeny v souladu se zákonem o sociálních službách a souvisejícími vyhláškami v platném znění. Uživatel adekvátně hradí náklady na provádění revizí jeho vlastní elektroniky.

Do Domova dochází pravidelně pedikérka a kadeřnice. Služby holiče a kadeřníka si hradí každý uživatel z vlastních prostředků.

### **III. Stravování**

Strava v Domově je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího provozu na týden dopředu. Formu stravování-dietní stravování vždy doporučuje ošetřující lékař.

Zpravidla se chodícím uživatelům strava podává na denní místnosti jednotlivých úseků, uživatelům, kteří vzhledem ke zdravotnímu stavu jsou ležícími na lůžku, se strava podává na pokojích.

Výdej stravy probíhá zpravidla v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně	od 7,30 – 8,30 hod.
oběd	od 11,30 – 12,30 hod.
svačina	od 14,30 – 15,30 hod.
večeře	od 17,30 – 18,30 hod.

Pozdější příchod nebo uchování stravy na pozdější dobu je možno provést po vzájemné dohodě uživatele s vedoucím úseku nebo jeho zástupcem.

Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená. Během dne mají uživatele k dispozici uvařený čaj, který si mohou sami přinést na pokoj nebo je jim přinesen, také mohou požádat personál o přípravu kávy (zalití vodou).

### **IV. Hygiena**

Uživatelé služeb jsou motivováni k dodržování základních hygienických pravidel (udržování pořádku čistoty na svých pokojích – je to jejich soukromí, koupání a mytí se, holení, stříhání, ...). Doprovázení a pomoc při jednotlivých procedurách se děje podle potřeby – záleží na schopnostech uživatele služby. Stejně tak se postupuje i v oblasti čistoty prádla, výměny prádla ložního a osobního.

Uživatelé Domova se snaží pečovat o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a ve všech společných prostorách Domova, kde pobývají.

Uživatelé Domova jsou motivováni k dodržování ranní a večerní hygieny. K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání, úprava vlasů, pedikúra, vše dle potřeby. Ráno a večer probíhá hygiena, při které dojde k očištění obličeje, zubů, podpaží, kožních záhybů a genitálií. Min. jednou týdně se provádí velká hygiena.

Osobní prádlo si uživatelé vyměňují nejméně jednou týdně, podle potřeby i častěji. Na noc se zpravidla převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo se vybírá každý den. Ve stanovený den se předává k vyprání do prádelny.

Všechny pokoje i ostatní místnosti Domova se pravidelně větrají a provádí se denně běžný úklid (individuálně po dohodě s uživateli).

## V.

### Úschova cenných a jiných věcí

#### peněžní hotovost

Při nástupu nebo v průběhu pobytu v Domově může uživatel požádat o převzetí peněžní hotovosti do úschovy Domova, přičemž v případě převzetí peněžní hotovosti obyvateli převzetí potvrdí příjmovým dokladem.

Obyvatel může s penězi disponovat podle své právní způsobilosti. Požádá-li o to prokazatelně, „pracovnice“ mu hotovost vydá. Vydání potvrdí obyvatel na výdajovém dokladu a podpisem na dokladu. O pohybech v uschované hotovosti jsou vedeny řádné záznamy včetně dokladů.

Pokud nejsou finanční prostředky a cenné věci uloženy výše popsáním způsobem, Domov za ně neručí.

## VI.

### Zdravotní a ošetrovatelská péče

Domov poskytuje uživatelům pouze základní zdravotní péči a péči, která je v souladu se zákonem o soc. službách (108/2006 Sb. § 49 a § 50) a prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách (505/2006 Sb. § 15).

Domov poskytuje uživatelům základní zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu nepřetržitě po 24 hodin denně. Lékařská péče je v Domově zajišťována smluvním praktickým lékařem. Je poskytována v pravidelných intervalech dle ordinačních hodin. V odpoledních a nočních hodinách a o víkendech a svátcích je dle potřeby zajišťována lékařská péče formou lékařské služby první pomoci či rychlou záchrannou pomocí. Vyzvedávání léků předepsaných lékařem provádí po domluvě s uživatelem pověřená zdravotní sestra.

Ošetrovatelská péče je poskytována středním zdravotnickým personálem a pracovníky sociální péče.

Uživatel služby, u něhož se projeví podezření, že onemocněl infekční chorobou, musí být izolován a to do doby, než bude převezen na infekční oddělení nemocnice nebo se souhlasem praktického lékaře v Domově.

**Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí uživatelé, příp. osoby zúčastněné, ihned službu konajícímu personálu.**

## **VII. Volnočasové a aktivizační činnosti**

Jsou nedílnou součástí pobytu uživatelů v Domově. Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou zúčastňovat kulturního a společenského života v Domově. K uspokojení rozličných potřeb uživatelů. Součástí zařízení Domova je také knihovna.

Uživatelé dle svého zdravotního stavu a dle svého zájmu pomáhají v Domově při denním úklidu svých věcí a pokojů, popř. též jiných místností a při jiných činnostech ve prospěch spolubydlících.

## **VIII. Vycházky mimo areál Domova**

Pokud uživatel odchází na vycházku, návštěvu nebo celodenní výlet, je povinen ve vlastním zájmu a pro jeho bezpečnost ohlásit odchod službu konajícímu pracovníkovi, který je povinen uživatele seznámit s mírou přiměřeného rizika, která z vycházky pro něho vyplývá. Současně je povinen uživatel sdělit, kam odchází a přibližnou dobu návratu. Vycházku může ze zdravotních důvodů omezit nebo doporučit jiné řešení ošetřující lékař, ve výjimečných případech též vedoucí provozu Domova. Je-li míra rizika pro uživatele vyšší, zajistí mu zaměstnanci doprovod.

Při nařízení karantény hygienickou službou se zakazuje vzájemné navštěvování a musí se dodržet zákaz vycházek, návštěv a omezit vzájemné návštěvy v rámci Domova.

V Domově se zvláštním režimem odpovědný pracovník zvaží po dohodě s uživatelem a lékařem vhodnost vycházky jestliže by bylo ohroženo jeho zdraví nebo bezpečnost např. při nepříznivém počasí, náledí, použití hromadných dopravních prostředků apod., s ohledem na jeho zdraví a mentální schopnosti.

## **IX. Pobyt uživatelů mimo domov**

Za pobyt mimo Domov se považuje každý ohlášený celodenní pobyt uživatele mimo Domov včetně pobytu ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení. Pobyt mimo Domov oznamuje uživatel vedoucí úseku nebo službu konajícímu zaměstnanci, který tuto skutečnost zapíše a nahlásí na příslušná místa.

Výše úhrad se řídí předpisy pro úhrady za pobyt v Domově v platném znění. Uživatel hradí výši úhrad za pobyt a stravu, pokud ji odebírá v Domově, vždy k 10. dni v měsíci. Za dobu pobytu mimo Domov je mu úhrada za stravu vrácena zpětně za minulý měsíc v měsíci následujícím.

## **X.**

### **Návštěvy v Domově**

Návštěvní doba v Domově není pevně stanovena. Doporučena je doba denně mezi 9,00 hod. a 20,00 hod. vzhledem k dennímu rytmu a režimu jednotlivých obyvatel. V případě návštěv v pozdějších hodinách, obzvláště u obyvatel bydlících na více lůžkových pokojích, žádáme o ohleduplnost k ostatním uživatelům. Vhodnější je přijímat návštěvy ve společenských prostorách Domova než na pokojích.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat dobré vzájemné soužití uživatelů. Vzájemné návštěvy uživatelů služby na pokojích jsou běžné. Jejich chování musí být takové, aby nerušilo ostatní spolubydlící.

Zaměstnanci dbají na to, aby při návštěvách bylo zachováno soukromí uživatele. Při výjimečných situacích (např. epidemiích) mohou být návštěvy zakázány.

## **XI.**

### **Doba klidu v domově**

Doba nočního klidu je stanovena po celé roční období od 22,00 hod. do 6,00 hod. V této době nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou ošetřovatelských úkonů a podávání léků.

V době nočního klidu mohou uživatelé poslouchat ve společenské místnosti rozhlas nebo televizi jen po dohodě se službou konající sestrou a za předpokladu, že to nebude rušit ostatní uživatele.

Mohou poslouchat i na pokojích – musí být však splněna podmínka: nemohu omezovat svým chováním svobodu druhého člověka spolubydlícího.

## **XII.**

### **Poštovní zásilky**

Obyčejné poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány každý pracovní den a předává jim je sociální pracovnice, příp. pověřená pracovnice. Balíky, doporučené dopisy jsou předávány poštovní doručovatelkou k rukám adresáta.

V případě, že uživatel není schopen podpisu, potvrdí převzetí doporučené zásilky a peněžní hotovosti sociální pracovnice a svědek.

Uživatel má možnost odeslat poštu prostřednictvím sociálních pracovnic.

### **XIII.**

## **Odpovědnost za škody**

Pokud uživateli vznikne škoda v souvislosti s jeho pobytem v Domově, ohlásí tuto skutečnost vedoucí příslušného úseku, která informuje o vzniku škody vedení Domova. Ohlášení vzniklé škody může učinit stejným způsobem i rodinný příslušník uživatele služby.

Uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Domova nebo jiné organizace, na majetku a zdraví obyvatel, zaměstnanců Domova, případně jiných osob v rámci své způsobilosti.

Za škodu jím způsobenou odpovídá v rámci své způsobilosti uživatel Domovu v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, v plném rozsahu ze svých finančních prostředků. Splátka škody může být rozhodnutím ředitele Domova rozložena na splátky na delší období. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni uživatelé podle své účasti. O míře zavinění rozhoduje ředitel Domova na základě šetření.

Uživatel je povinen dle svých mentálních dispozic upozornit zaměstnance nebo vedení Domova na škodu, která vzniká, vznikla nebo by mohla vzniknout Domovu, jeho uživatelům, zaměstnancům nebo jiným osobám.

### **XIV.**

## **Podněty a stížnosti**

Podněty a stížnosti na kvalitu nebo rozsah poskytovaných služeb může uplatnit kterýkoliv uživatel Domova nebo jeho rodinný příslušník. Stížnost lze podat ústně nebo písemně) vedoucí provozu Domova prostřednictvím vedoucí příslušného úseku. Vedoucí provozu řeší stížnosti v rámci své pravomoci. O stížnostech přesahujících její pravomoc, informuje ředitele Domova. Všechny písemné stížnosti jsou evidovány vedoucí provozu Domova, příp. ředitelem včetně způsobu jejich vyřízení.

Stížnost lze podat rovněž anonymně.

Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně.

Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – resp. do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti. O řešení je stěžovatel zpraven kompetentními pracovníky (vedoucí provozu Domova, ředitel).

Vedoucí pracovníci pravidelně informují uživatele o možnostech a způsobech podávání podnětů a stížností. Pověření pracovníci uživatelů služeb jsou povinni zajistit zprostředkování podávání podnětů a stížností.

## V.

# Opatření při porušování pravidel pobytu v Domově a možnosti vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče

Uživatel, jeho zákonný zástupce a opatrovník jsou seznámeni s Domácím řádem Domova před podpisem Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Uživatel pak podpisem stvrzuje, že porušování Domácího řádu může být důvodem k výpovědi Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Uživatel je povinen dodržovat Domácí řád Domova.

Porušuje-li uživatel zvláště závažným způsobem pořádek, základní pravidla slušného chování a občanského soužití, zejména pro svou opilost nebo jiné důvody, jsou službu konající zaměstnanci oprávněni učinit taková opatření, která narušiteli zamezí jejich chování: povolena jsou opatření omezující pohyb obyvatel v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., v případě ohrožení života a zdraví osob je nutno použít přiměřená opatření, přivolat policii ČR a zamezit útočníkovi v jeho počínání, pokud zamezení nebude znamenat ohrožení života a zdraví osob, které jsou ve sporu aktivní ve věci zklidnění narušitele.

O narušování pořádku v Domově, pravidel slušného chování a porušování principů osobní svobody, sepíše službu konající personál hlášení, které podepíše spolu s příslušnými svědky události.

Pokud uživatel opakovaně porušuje závažným způsobem dobré soužití obyvatele Domova, je dán důvod k ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb v Domově.

V konkrétních případech je možno postupovat podle Standardu č. 14 „Nouzové a havarijní stavy“.

Ukončení pobytu uživatele v Domově se děje:

- A) písemným oznámením uživatele
- B) rozhodnutím zřizovatele o přemístění uživatele na jeho žádost
- C) vinou hrubého porušování pořádku a to jen po opakovaném napomenutí
- D) úmrtím uživatele
- E) ukončením platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb

Vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze strany Domova, z důvodů následného hrubého opakovaného porušování Domácího řádu, musí obsahovat výčet konkrétních následných porušení a přehled opatření zvýšené individuální výchovné péče a podpory uživateli služby, za kterých nebylo docíleno nápravy.

Při vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a ukončení pobytu v Domově je postupováno v souladu se Smlouvou a obecně závaznými platnými předpisy. Porušení Domácího řádu bude nejdříve řešeno s uživatelem, případně s jeho zákonným zástupcem. Bude písemně upozorněn, že porušuje Domácí řád a další porušování může vést až k ukončení poskytování služeb ze strany Domova.

## **Za hrubé porušování pořádku uživatelem Domova je považováno:**

- Úmyslné nezaplacení úhrady za bydlení, stravu a služby po dobu delší než 1 měsíc.
- Opakované kouření na pokoji.
- Opakované úmyslné rušení nočního klidu nebo rušení nočního klidu v opilosti.
- Opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek a následné narušování občanského soužití.
- Hledání obyvatele prostřednictvím státní nebo městské policie.
- Diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnost vůči jiným uživatelům, zaměstnancům či návštěvníkům Domova.
- Opakované agresivní verbální napadání jiných uživatelů, zaměstnanců či návštěvníků Domova, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu.
- Agresivní fyzické napadení uživatelů, zaměstnanců či návštěvníků Domova, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu.
- Vpuštění cizí osoby do objektu Domova za účelem jejího přespání zde.
- Opakované nevhodné chování návštěvy uživatele narušující soukromí ostatních uživatelů a klid a pořádek v Domově nebo jiné jejich jednání popsané.
- Spáchání přestupku nebo trestného činu v Domově nebo v souvislosti s pobytem v Domově.

## **XVI. Úhrada pobytu**

Uživatelé mající osobní účet platí bezhotovostním převodem. Ostatní uživatelé, jimž je důchod doručen poštovní složenkou zaplatí pobyt do pokladny Domova nejpozději do 10. dne příslušného kalendářního měsíce, nebo dle výplatního termínu důchodu.

**Případné přeplatky za dny strávené mimo Domov, jsou vypláceny v hotovosti, nebo převodem na účet klienta.**

## **XVII. Závěrečná ustanovení**

Tento Domácí řád je účinný dnem 1. 1. 2010.

S tímto Domácím řádem musí být prokazatelně a srozumitelně seznámeni všichni zaměstnanci. Uživatelé sociálních služeb v Domově musí být s tímto Domácím řádem seznámeni ještě před uzavřením Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a následně průběžně a opakovaně v rámci poskytování individuální výchovné podpory v Domově.

Domácí řád pozbývá pro uživatele účinnosti dnem pozbytí platnosti Smlouvy.

Veškeré dodatky k tomuto "Domácímu řádu" musí mít písemný charakter a musí být vzestupně číslovány podle data přijetí.

Zpracoval : kolektiv pracovníků Domova

**Mgr.Hana Německá ředitelka**

**V Modřicích 1.1. 2010**