

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace  
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

Domov pro osoby se zdravotním postižením

## DOMÁCÍ ŘÁD



- 1 POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
- 2 INDIVIDUÁLNÍ NASTAVENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY
- 3 UBYTOVÁNÍ
- 4 STRAVOVÁNÍ
- 5 DENNÍ PROGRAMY
- 6 HYGIENA A BĚŽNÁ PÉČE O OSOBU A PROSTŘEDÍ
- 7 AKTIVITY A SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ
- 8 UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A ZÁJMŮ
- 9 PRÁVA UŽIVATELŮ
- 10 STÍŽNOSTI
- 11 EVIDENCE A ÚSCHOVA MAJETKU UŽIVATELŮ
- 12 DORUČOVÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK
- 13 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE
- 14 NÁVŠTĚVY
- 15 PLATBA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY
- 16 PRAVIDLA OZNAMOVÁNÍ NEPŘÍTOMNOSTI UŽIVATELE
- 17 POSTUP PŘI NEVYUŽÍVÁNÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY
- 18 POVINNOSTI UŽIVATELŮ
- 19 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE
- 20 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU
- 21 ŘEŠENÍ PORUŠENÍ PRAVIDEL DOMÁCÍHO ŘÁDU ZE STRANY UŽIVATELE
- 22 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

## ÚVOD

Domácí řád je určený pro sociální službu Hrádek, domov pro osoby se zdravotním postižením Fryšták (dále jen Služba), která je poskytována příspěvkovou organizací Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením (dále jen Poskytovatel).

Domácí řád stanovuje základní pravidla pobytu uživatelů při poskytování služeb, podpory a péče v souladu s platným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s naplňováním základního poslání, principů a cílů služby.

Pravidla stanovená v Domácím řádu vycházejí z principů zachování lidské důstojnosti a respektování individuálních potřeb a osobních cílů uživatelů, z respektu k jejich názorům a rozhodnutím a kladou důraz na dodržování jejich základních lidských a občanských práv a svobod.

### 1 POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživateli je poskytována sociální služba na základě písemně uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby – domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen Smlouva). Ve smlouvě je uvedeno číslo pokoje, výše úhrady, způsob úhrady a vyúčtování a rozsah poskytované sociální služby, který je podrobně rozplánován v individuálním plánu uživatele.

Při poskytování sociální služby organizace vychází z individuálně určených potřeb uživatelů. Pomoc či podpora poskytnutá pracovníky domova je poskytována s cílem podpořit aktivitu uživatelů, rozvíjet jejich samostatnost, soběstačnost a motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobé závislosti na poskytované sociální službě.

Sociální služba zahrnuje základní činnosti poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy a poskytnutí péče. Úkony péče zahrnují

- zvládání úkonů běžné péče o vlastní osobu (pomoc při oblékání a svlékání, přesun na lůžko nebo vozík, vstávání z lůžka a změna poloh, pomoc při jídle a pití, pomoc při orientaci),
- pomoc při zajištění hygieny (pomoc při osobní hygieně, základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC), výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (pracovně výchovná činnost, motorické, psychické a sociální dovednosti, podmínky pro vzdělávání, volnočasové a zájmové aktivity),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (využívání veřejných služeb, upevnění kontaktů a sociální začleňování),
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Pobyt v zařízení může uživatel (nebo jeho zástupce) ukončit kdykoli, s ohledem na ustanovení ve Smlouvě, výpovědní důvody a výpovědní lhůty. Smlouva může být ukončena také uplynutím doby sjednané ve smlouvě (pokud nebyla písemně prodloužena). Dalším důvodem ukončení Smlouvy je úmrtí uživatele nebo zánik poskytovatele. Ze strany poskytovatele může být rovněž Smlouva ukončena. Jeden z důvodů je nedodržování pravidel uvedených v tomto Domácím řádu.

## 2 INDIVIDUÁLNÍ NASTAVENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Uživatel se podílí na plánování služby a uplatňuje své připomínky k poskytování služby. Služba je pro každého uživatele naplánovaná individuálně podle jeho potřeb a možností. Individuální plán je zaznamenaný v osobní dokumentaci uživatele, uživateli je dokumentace individuálního plánování na požádání přístupná u klíčového pracovníka, sociálního pracovníka nebo vedoucího přímé obslužné péče.

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá orientovat se v prostředí, zajímá se o jeho osobní cíle, přání a potřeby a pomáhá mu při jejich uskutečňování. Měl by být člověkem, na kterého se může uživatel kdykoli obrátit s žádostí o zprostředkování pomoci při zajišťování osobních záležitostí i řešení situací, které mohou nastat v rámci pobytu uživatele v domově. Spolu s klíčovým pracovníkem uživatel dojednává individuální plán služby a sestavený plán pravidelně hodnotí a přehodnocuje. Na přání uživatele může dojít ke změně klíčového pracovníka (změna klíčového pracovníka je však vázána na personální možnosti poskytovatele). V případě nepřítomnosti klíčového pracovníka zajišťují plnění individuálního plánu ostatní pracovníci přímé obslužné péče. Uživatel se může obrátit i na kohokoliv z ostatních pracovníků dle své úvahy.

Pomoc a podpora je zaměřena na to, aby uživatel zvládal co nejvíce činností péče o svou vlastní osobu a na zvládnutí činností, které jsou běžné v životě lidí. Individuální podpora týmu pracovníků směřuje k poskytnutí nezbytné podpory v nábviku dovedností v domácích pracích typu úklidů, praní, žehlení, vaření, nákupů potravin, a v oblastech osobní hygieny, samostatného pohybu, cestování, hospodaření s financemi, využívání veřejných služeb, návštěv lékaře, v oblasti seberealizace a uplatňování práv a především udržování sociálních kontaktů s okolím.

## 3 UBYTOVÁNÍ

Sociální služba je provozována ve dvou budovách, v historické, památkově chráněné Jadrníčkově vile a v přístavbě nazývané Nový domek. Od ledna 2022 je na Novém domku plánovaná rekonstrukce. Všichni uživatelé proto budou dočasně ubytováni v Jadrníčkově vile,

ve dvou samostatných odděleních. Na oddělení v přízemí budovy jsou pokoje pro mobilní i imobilní uživatele, v patře budovy (z důvodu bariérovosti) pokoje pro mobilní uživatele. Pokoje v Jadrníčkově vile jsou jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové. Na každém patře budovy je společná koupelna se sprchou a toaletou. Do doby přestěhování na Jadrníčkovu vilu je služba poskytována také v přístavbě (Novém domku), v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích.

Pokoje jsou pro každého uživatele vybaveny obvyklým zařízením v rozsahu: lůžko, šatní skříň. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel pokoj dovybavit svým nábytkem. Uživatel má k dispozici společné prostory, které slouží vyhrazeným činnostem – na oddělení v přízemí je kuchyně, kde si mohou uživatelé připravit nápoj či jídlo, a na oddělení v patře budovy kuchyňský kout. Společenské místnosti na každém oddělení jsou vybavené sedací soupravou, stoly a židlemi, TV, videem a radiopřehrávačem. Kolem celého objektu zahrada.

Stěhování uživatele je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. Výjimku tvoří provozní důvody na straně poskytovatele např. malování, rekonstrukce, epidemiologická situace nebo havarijní situace, a to pouze na dobu nezbytně nutnou. Pokud dojde ke stěhování uživatele z provozních důvodů nebo z důvodu havarijní situace, je uživateli přestěhování předem oznámeno (pokud uživatel není v době havárie v zařízení přítomný, sociální pracovnice nebo vedoucí přímé obslužné péče kontaktuje uživatele např. telefonicky). Uživatel může používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, podrobí je pravidelné kontrole a jejich užíváním nebude rušit ostatní spolubydlící. Za vlastní rádio a televizi si hradí uživatel sám koncesionářské poplatky. Uživatel rovněž sám hradí pravidelnou kontrolu elektrospotřebičů.

Uživatelé se mohou se volně pohybovat po zařízení i ve všech venkovních prostorách. Výjimkou jsou provozní prostory (ošetřovna, dílna údržbáře, sklady, šatna pro zaměstnance). Do těchto prostor není dovoleno z bezpečnostních a hygienických důvodů vstupovat.

V rámci ubytování je poskytován úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení.

#### 4 STRAVOVÁNÍ

Stravování je celodenní (snídaně, oběd, svačina, večeře) a je připravováno podle předem stanoveného jídelníčku, který je sestavován s ohledem na oblíbená jídla uživatelů a ve spolupráci s nutričním terapeutem. Uživatelé si mohou vybrat oběd ze dvou variant. Podávání stravy je přizpůsobeno individuálním potřebám uživatelů.

Ceny za stravování jsou určeny Ceníkem. Aktuální ceník je zveřejněný na internetových stránkách organizace [www.ssozp.cz](http://www.ssozp.cz).

V případě potřeby poskytovatel zajistí úpravu stravy (celá, mletá, kašovitá) a výběr dle typu diety (racionální, diabetická, či jiný typ diety).

## 5 DENNÍ PROGRAMY

Denní program se u každého uživatele přizpůsobuje jeho individuálním potřebám, které jsou zaznamenané v jejich individuálním plánu.

Zpravidla má denní program uživatelů tuto strukturu:

- |               |  |
|---------------|--|
| 6.00 – 8.00   | vstávání, ranní hygiena, oblékání, úklid ložnic a osobních věcí  |
| 8.00 – 8.30   | snídaně  |
| 8.30 – 11.00  | odchody uživatelů do návazných služeb nebo do zaměstnání (např. sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace), využití dalších veřejných služeb,<br><br>uživatelé, kteří zůstávají v zařízení, pečují o domácnost, nakupují, mohou si připravit nápoj nebo občerstvení dle vlastních preferencí nebo v rámci domácnosti, využít relaxační techniky poskytované pracovníky (např. prvky zahradní terapie, muzikoterapie, aromaterapie, perličková koupel) nebo rehabilitační cvičení a aktivity dle individuálních potřeb a zájmů uživatelů |
| 11.00 – 11.30 | oběd   |
| 11.30 – 15.00 | čas strávený dle zájmů a potřeb uživatele – např. vycházky, pobyt na zahradě, sportovní a zájmové činnosti dle preferencí uživatele, relaxační techniky  |
| 15.00 – 15.30 | svačina  |
| 15.30 – 17.00 | volnočasové aktivity dle zájmů uživatele - např. četba z knih, procházky po okolí, pobyt venku, hraní stolních her, sportovní hry,   |
| 17.00 – 17.30 | večeře   |
| 17.30 – 21.00 | činnosti dle preferencí uživatele – např. poslech hudby, sledování TV, pobyt venku   |
| 21.00 – 22.00 | večerní hygiena, ulehnutí do postele   |
| 22.00 - 6.00  | noční klid   |

## 6 HYGIENA A BĚŽNÁ PÉČE O OSOBU A PROSTŘEDÍ

Pracovníci pomáhají a podporují uživatele v oblasti běžných úkonů péče o vlastní osobu, zahrnující pomoc při oblékání a svlékání (včetně speciálních pomůcek), pomoc při přesunu na lůžko, pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru a pomoc a podporu při podávání jídla a pití. Rozsah poskytované pomoci se odvíjí od potřeb uživatele.

Uživatelé dle svých možností pečují o osobní hygienu, čistotu prádla a šatstva, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích apod. Pokud jim toto jejich zdravotní stav neumožňuje, přebírají péči pracovníci. Pracovníci vstupují do pokoje uživatele v jeho přítomnosti a s jeho souhlasem. Výjimku tvoří situace, kdy mohou zaměstnanci vstupovat do pokoje i bez přítomnosti uživatele, např. odvrácení havarijní situace nebo v případě hospitalizace uživatele, k zajištění jeho osobních věcí (při nepřítomnosti uživatele vstupují do pokoje nejméně 2 pracovníci, o vstupu do pokoje je vedený písemný záznam). Bez souhlasu uživatele mohou pracovníci vstoupit na jeho pokoj také v případě, pokud mají důvodné obavy o zdraví či život uživatele

Pracovníci poskytují uživateli pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny, které uživatel sám nezvládne. Hygienické potřeby si zajišťuje uživatel, případně jeho zástupce. Uživateli mohou při zajištění hygienických potřeb pomoci pracovníci, podpora při zajištění hygienických potřeb je s uživatelem sjednána v rámci individuálního plánu. Potřebné hygienické potřeby zahrnují zejména kosmetiku k provádění každodenní i celkové hygieny (dle zvyklostí uživatele – např. sprchový gel, šampon, krém na obličej, tělový krém, parfém apod.) a toaletního papíru. Tekuté mýdlo mají uživatelé na koupelnách k dispozici (poskytuje organizace).

Uživatelům se zhoršenými orientačními a pohybovými schopnostmi je mimo areál zařízení poskytnutý doprovod. Pokud se uživatel pohybuje mimo areál zařízení sám, doporučuje se, aby při odchodu mimo prostory organizace sdělil svůj odchod zaměstnanci, který právě koná službu (aby pracovníci mohli případně podniknout nezbytné kroky k pomoci, pokud se uživatel nevrátí v plánované době).

Kouření je v areálu organizace povoleno na k tomu určených místech. Pokud je uživatel kuřák, je mu určeno místo, kde může kouřit a toto je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele.

## 7 AKTIVITY A SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ

Uživatelé jsou podporováni ve využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, návazných sociálních služeb a při kontaktu s rodinou a dalšími blízkými osobami.

Služby mimo prostory organizace uživatelé využívají dle svých možností, schopností a zájmu.

Mohou se účastnit kulturních a společenských činností, např. divadelních či filmových představení, výstav, diskoték, oslav svátků, tradic nebo společných akcí s jinými organizacemi. Dalšími aktivitami, kterých mohou uživatelé využít mimo zařízení, jsou sportovní a rehabilitační činnosti, např. bazén, sportovní kroužek nebo relaxační masáže. Ve Fryštáku a jeho blízkém okolí je možnost vycházek a v širším okolí v rámci zájmové a poznávací činnosti se mohou účastnit např. tematických výletů (Zlín, Otrokovice, Holešov, Kroměříž, Vizovice, Lešná). Návštěvu kulturních akcí a výletů, ale i další aktivity, plánují pracovníci společně s uživateli.

Uživatelé jsou podporováni ve využití služeb sociálně terapeutických dílen a dle svých schopností mohou být zaměstnáni na chráněných pracovních místech nebo i na volném trhu práce. Pro uživatele domova pro osoby se zdravotním postižením dává návazná sociální služba sociálně terapeutické dílny možnost odejít z domácnosti za smysluplnou činností.

Uživatelé jsou také motivováni k podílení se na běžných domácích činnostech. Každodenně pod vedením a za podpory pracovníků zlepšují své dovednosti v domácích pracích (úklid, praní, vaření, nákup potravin, vyskládání myčky, zapnutí pračky apod.).

Poskytovatel spolupracuje s dobrovolníky, kteří do organizace docházejí a pomáhají uživatelům naplňovat jejich volný čas.

## 8 UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A ZÁJMŮ

Uživatelům je poskytována pomoc při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů a osobních záležitostí.

Uživatelé jsou edukováni v oblasti práva na soukromí. Uživatelé mají možnost uzamknout svůj pokoj, každý uživatel má k dispozici uzamykatelnou skříňku na osobní věci.

Z důvodu navázání a rozvíjení účinné komunikace pracovníci průběžně mapují komunikační schopnosti a potřeby uživatelů, a to v oblasti přijímání informací i v oblasti vyjadřování přání a pocitů. Při komunikaci s uživateli se specifickými potřebami v komunikaci pracovníci využívají prvky alternativní komunikace (např. piktogramy, obrázky, gesta) a celkově komunikaci přizpůsobují potřebám uživatele (např. pomalejší tempo řeči, jednoduché věty, otázky na porozumění).

Pracovníci pomohou uživateli např. při jednání na úřadech, na poště, při podání a vyřízení stížností, při použití finančních prostředků nebo při využití benefitů a úhrad ze zdravotního pojištění. Základní sociální poradenství poskytne uživateli sociální pracovnice, je vhodné si schůzku se sociální pracovnicí dohodnout předem. Uživatel si může schůzku domluvit sám nebo prostřednictvím svého klíčového pracovníka nebo jiné jím zvolené osoby.

## 9 PRÁVA UŽIVATELŮ

Uživatelé mají právo na respektování lidské důstojnosti, bez ohledu na zdravotní postižení, rasovou příslušnost, sociální původ, majetkové poměry, politické a náboženské vyznání nebo přesvědčení, pohlaví, sexuální orientaci nebo identitu a na rozsah péče a pomoci, který potřebují. Mají právo na vzájemnou úctu a toleranci.

Dále mají uživatelé právo na to, aby s nimi veškerý personál jednal humánně, na základě etických zásad, ohleduplně, empaticky a aby sociální služba byla poskytována odborně vyškolenými pracovníky.

Uživatelé mají právo se podílet na plánování, vyhodnocování a přehodnocování způsobu poskytování sociální služby své osobě, svobodné rozhodování a uplatňování své vůle, právo na přiměřené riziko.

Mají právo na ochranu svých práv a oprávněných zájmů, soukromí, diskrétnost při sdělování osobních informací a ochranu osobních a citlivých údajů. Uživatel je oprávněn kdykoliv nahlédnout do dokumentace, která je o něm vedena.

Uživatelé mají právo na kvalitní stravu a kvalitní hygienické, technické a materiální podmínky.

Uživatelé mohou kdykoli opustit svůj pokoj nebo domov. Omezení pohybu mimo domov je dáno pouze a jen v souvislosti se zdravotními riziky a omezeními uživatele, je posuzováno individuálně a je popsáno v osobní dokumentaci uživatele.

Uživatelé mají právo na projevení vážně míněného nesouhlasu s poskytováním služby. Projev vážně míněného nesouhlasu se vztahuje na uživatele, kteří sami nejsou schopni vypovědět Smlouvu. Jsou to např. uživatelé omezení ve svéprávnosti, které v úkonech stanovených soudem zastupuje opatrovník pro dané právní jednání. Projev nesouhlasu může být vyjádřený slovně, ale také například faktickým jednáním (sbalení si věcí a připravenost k odchodu ze zařízení, odmítání potravy a tekutin, odmítání podání léků či jiných zdravotnických úkonů, odmítání nabízených služeb či pomoci, sebevražedné projevy, agresivita, náhlá výrazná změna v chování a jednání, snaha opustit zařízení s úmyslem se nevrátit).

Uživatelé mají právo vyjádřit svou nespokojenost nebo přicházet s podněty s poskytnutím služby nebo podat stížnost na jednání, kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

## 10 STÍŽNOSTI

Velmi si ceníme zpětné vazby, ať už se jedná o podnět, stížnost či ocenění. Tyto informace organizace chápe jako důležitý zdroj možností, jak poskytovanou službu zlepšit. Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněný nejenom uživatel, ale



kterákoli jemu blízká osoba. Stížnost může být podána ústně (osobně či telefonicky), písemně (osobně, poštou, e-mailem) nebo do schránky důvěry, která je umístěna u vchodu do každé domácnosti. Postup řešení stížnosti, včetně podrobnějších informací, týkajících se jejich podání, je uvedený v Pravidlech pro podávání stížností, která jsou taktéž umístěna u vchodu do každé domácnosti nebo na požádání k nahlédnutí u sociální pracovnice nebo vedoucího přímé obslužné péče.

## 11 EVIDENCE A ÚSCHOVA MAJETKU UŽIVATELŮ

Věci, které si uživatel do domova přinese, zůstávají jeho majetkem. Věci přidělené domovem, zůstávají majetkem domova.

U uživatelů, kteří nejsou schopni sami hospodařit s penězi, se kapesné eviduje na depozitních účtech těchto uživatelů. Hospodaření s finančními prostředky se děje na základě souhlasu uživatelů nebo jejich zástupců (pokud jsou určeni).

Peníze a materiální hodnoty se evidují jednotlivým uživatelům v jejich osobní kartě jako finanční depozita nebo hmotná depozita (evidence je vedená v elektronické podobě). Zapisují se sem hodnotnější věci, které jsou ve vlastnictví uživatele, např. elektronika, kompenzační pomůcky apod. Tato evidence se průběžně aktualizuje (např. nákup, vyřazení věci).

Cenné předměty si uživatelé mohou dát do úschovy domova. Věci převzaté do úschovy jsou zaevidovány a uloženy do trezoru.

Organizace neodpovídá za cennosti a peněžní hotovost, kterou nepřevzala do správy nebo úschovy.

## 12 DORUČOVÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

Uživatelé mají možnost přijímat soukromé listovní a balíkové zásilky, doručované Českou poštou nebo jinými dopravci. Každý uživatel má právo na zachování listovního tajemství – veškeré zásilky přebírá administrativní pracovnice (případně jiný určený zaměstnanec v její nepřítomnosti), která je v nejkratší možné době předá sociální pracovnici, ta zajistí předání zásilky jednotlivým adresátům. Uživateli je předána vždy zásilka (dopis, balík) nerozlepená.

Zásilky určené do vlastních rukou si uživatel přebírá sám.

## 13 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Zdravotní péči zajišťují všeobecné sestry na základě ordinací praktického lékaře, u kterého jsou uživatelé služeb registrovaní. Uživatelé se registrují u svého praktického lékaře i u

odborných lékařů sami, lékaře si vybírají dle svých preferencí. Do zařízení pravidelně dochází psychiatr.

Dopravu k lékaři si zajišťuje uživatel, popř. jeho opatrovník. Na základě dohody s uživatelem může dopravu k lékaři zprostředkovat či zajistit organizace. Doprovod pracovníka je poskytován jen uživatelům, kteří při návštěvě lékaře a předání informací u lékaře doprovod potřebují, tj. nejsou schopni tuto situaci zvládnout sami.

Vyzvedávání léků, pokud jsou uživateli lékařem předepsány, zajišťuje uživatel (popř. jeho zástupce), nebo uživatel s pomocí pracovníka. Uživatel, který již nedokáže využít běžně dostupných služeb, jako je lékárna, ani s podporou pracovníka, se na vyzvednutí léků dohodne se svým klíčovým pracovníkem.

Uživatelé si léky chystají a užívají sami, pokud nezvládnou, jsou jim léky připravovány a podávány zdravotní sestrou.

Pracovníci v průběhu dne pravidelně kontrolují aktuální zdravotní stav uživatelů. V případě známek zhoršení zdravotního stavu uživatele pracovníci informují sloužící zdravotní sestru nebo vedoucího zdravotního úseku, který dle svého vyhodnocení kontaktuje ošetřujícího lékaře, popř. přivolá rychlou zdravotnickou pomoc.

Je-li uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, vedoucí zdravotnického úseku (v případě nepřítomnosti zdravotní sestry) o tomto informuje zástupce nebo rodinného příslušníka uživatele.

## 14 NÁVŠTĚVY

Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně bez omezení. Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny ředitelkou organizace.

Uživatelům se doporučuje přijímat návštěvy ve společných prostorech, zejména v obývacím pokoji, v hale, na nádvoří či na zahradě. Výjimečně může návštěva proběhnout na pokoji uživatele, přičemž ve vícelůžkových pokojích je návštěva možná pouze po dohodě se spolubydlícím. V případě, že návštěva pokračuje i po 22.00 hod., měla by probíhat mimo pokoj, který uživatel obývá společně s jiným uživatelem. K tomu jsou vyhrazeny již zmíněné společné prostory.

Areál organizace není volně přístupný. Návštěvy při vstupu zazvoní na zvonek u vstupní brány a vyčkají otevření, případně příchodu pracovníka. Pracovník, který návštěvě otevřel, uvede návštěvu k osobě, za kterou přichází (pokud návštěvník neví, kde osobu najde).

Při návštěvě uživatele se doporučuje nahlášení u službu konajícího pracovníka na daném oddělení. Po ukončení návštěvy uživatele návštěva požádá službu konajícího pracovníka o otevření vstupní branky – tím ohlašuje také svůj odchod z areálu organizace.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení, nesmí se chovat hlučně nebo nevhodně nebo vstupovat bez klepání a svolení uživatelů na jejich pokoj. Návštěvám je zakázáno vnášet do budovy omamné látky, nebezpečné předměty a zdravotně závadné věci, rozdělávat oheň a kouřit. Návštěvy nesmí znečišťovat prostory a ničit majetek poskytovatele, zasahovat do vybavení organizace (hlavně do elektroinstalace, audiosystémů, elektroniky).

Návštěvám není možné poskytnout stravu ani ubytování.

Pokud návštěvník narušuje chod organizace, jsou pracovníci povinni upozornit návštěvníka na nevhodné jednání a požádat jej o nápravu. Pokud návštěvník své chování nezmění a nadále narušuje pravidla slušného chování a běžné společenské normy, vyhodnotí pracovníci situaci a návštěvníka z areálu organizace vykážou, případně volají policii na telefonní číslo 158.

## 15 PLATBA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Dle zákona o sociálních službách je uživatel povinný ve službě domov pro osoby se zdravotním postižením hradit měsíčně celou přiznanou výši příspěvku na péči. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Ceníku, který je přílohou smlouvy uživatele a při jeho změně je vystavený dodatek smlouvy. Aktuální Ceník je zveřejněný na stránkách poskytovatele [www.ssozp.cz](http://www.ssozp.cz).

Z příspěvku na péči jsou hrazeny činnosti, které uživatel sám nezvládne a se kterými mu pomáhají pracovníci. Na míře pomoci a podpory (na provádění činností, které sám/a nezvládne) se uživatel domluví se svým klíčovým pracovníkem. Návrh na změnu výše příspěvku na péči pomůže uživateli podat sociální pracovníce.

Poskytovatel vystaví uživateli (nebo jeho zástupci) měsíční vyúčtování za stravu a poskytnuté služby k 5. dni následujícího měsíce. Uživatel (nebo jeho zástupce) si vyúčtování převezme v kanceláři domova nebo mu bude zaslána na e-mail nebo do datové schránky. Způsob převzetí vyúčtování je nastavený ve smlouvě, dohodnutý způsob převzetí vyúčtování lze po vzájemné dohodě změnit.

Platbu provádí uživatel až na základě vystaveného vyúčtování. Ve vyúčtování už je zohledněno případné nevyužití služeb.

Úhradu za poskytované služby může uživatel (příp. jeho zástupce) provádět inkasem z účtu nebo bankovním převodem, forma úhrady je upřesněna ve smlouvě. Uživatel uhradí platby za poskytované služby nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, za

který je předloženo vyúčtování. Platbu bankovním převodem nebo inkasem z účtu provede uživatel (nebo jeho zástupce) s dostatečným předstihem tak, aby v uvedený den byla platba připsána na účet organizace. Platba v hotovosti je možná v mimořádných případech a po předchozí individuální domluvě.

## 16 PRAVIDLA OZNAMOVÁNÍ NEPŘÍTOMNOSTI UŽIVATELE

Plánované nevyužití služby (tj. nepřítomnost) oznámí uživatel (příp. jeho zástupce) těmito způsoby:

- telefonicky na telefonní čísla 739 285 890, 736 611 576, 731 697 608 (pouze do 15 h v pracovní den),
- zasláním e-mailu na adresu [OznameniNepritomnosti@ssozp.cz](mailto:OznameniNepritomnosti@ssozp.cz)

Při oznámení se nahlašují tyto údaje: jméno uživatele, datum odchodu z domova, datum příchodu do domova, označení neodebrané stravy, jméno a kontakt na oznamovatele.

Oznámení nepřítomnosti uživatele musí být oznámeno dva pracovní dny předem, nejpozději do 13:00 hodin. Pokud uživatel (příp. jeho zástupce) oznámí plánované nevyužití služby po této době, nelze stravu odhlásit.

Stejný postup platí pro náhlé, neočekávané změny (např. nemoc v době pobytu mimo sociální službu, rodinné události, atp.). Změny v hlášeném nevyužití služby nelze zpětně (tj. po uvedeném termínu) opravovat. Pokud nastane nenadálá situace a uživatel potřebuje službu využít v době nahlášené nepřítomnosti, organizace mu z provozních důvodů není schopna v den příjezdu zajistit stravu. Stravování se v tomto případě řeší dohodou s rodinou (např. uživatel si vezme jídlo s sebou z rodiny), nebo nákupem stravy z prostředků uživatele.

Pokud uživatel službu nevyužívá v opakující se den/dny a čas, může nevyužití služby nahlásit předem jednorázově, a to nahlášením pravidelného nevyužívání služby.

## 17 POSTUP PŘI NEVYUŽÍVÁNÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Pokud uživatel v průběhu 3 po sobě následujících měsíců využívá poskytovanou službu méně než 70% dnů z celkového počtu dnů, zjišťuje poskytovatel důvody nevyužívání služby. Zároveň zjišťuje aktuální potřeby a osobní cíle v souvislosti s poskytovanou službou a v jednání s uživatelem (příp. jeho zástupcem) přehodnocuje individuální plán poskytování služby. Pokud řešení nepříznivé sociální situace uživatele lze zajistit jinou sociální službou, která více vyhovuje aktuálním potřebám uživatele, tak tuto sociální službu uživateli doporučí.

Poskytovatel směřuje při jednání s uživatelem ke vzájemné dohodě. V případě, že obě strany nedojdou k dohodě a ukazuje se, že uživatel pravidelnou pomoc a podporu prostřednictvím

sociální služby Hrádek Fryšták nepotřebuje, poskytovatel přistoupí k ukončení Smlouvy. Na možnost výpovědi domov Hrádek uživatele předem upozorní a vzniklou situaci s ním projednává výše popsaným způsobem.

Případy, kdy uživatel nevyužívá službu z důvodů hodných zřetele (např. náhlé události, běžné životní události, hospitalizace, atp.), jsou výjimkou z tohoto postupu. O výjimkách rozhoduje ředitelka domova.

## 18 POVINNOSTI UŽIVATELŮ

Povinností uživatelů je zejména naplňovat smluvní podmínky a dodržovat Domácí řád.

Dále je povinností uživatelů respektovat práva ostatních uživatelů a zaměstnanců organizace (např. soukromí, osobní vlastnictví), nechovat se agresivně vůči ostatním uživatelům a zaměstnancům, nenapadat je slovně ani fyzicky.

Uživatelé dle svých schopností pečují o osobní hygienu, pořádek na pokoji a ve všech prostorách, které užívají. Dodržují základní pravidla hygieny, s ohledem na soužití s dalšími uživateli služby.

Uživatelé se podílejí na hospodaření s vodou a energiemi tím, že šetří vodou a svítí v místnostech jen podle potřeby. Každý uživatel služby zachází s majetkem organizace podle jeho určení, bez úmyslného poškozování a ničení. Škodu, způsobenou úmyslně případně v podnapilém stavu, uživatel uhradí.

Uživatelé respektují a dodržují bezpečnostní předpisy, především přísná opatření předcházení vzniku požáru. V celém domově platí přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm včetně zákazu zapalování svíček.

Na pokojích se nepřečovávají živá zvířata (mimo zvířata, která jsou ve vlastnictví organizace), nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné.

V areálu organizace je zakázáno užívání omamných látek.

Uživatelům není zakázán alkohol. Pokud dojde v souvislosti s užíváním alkoholu k ohrožení zdraví, škodě na majetku a újmě na právech, mohou zaměstnanci nevhodnému jednání zamezit, případně přivolat Policii ČR.

V zájmu zajištění kvality poskytované služby a vlastní spokojenosti uživatelé poskytují poskytovateli nezbytnou součinnost, týkající se např. včasného oznámení svých požadavků na službu a odhlášení stravy nebo umožnění úklidu pokoje.

## 19 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Havarijní situace je situace, která se týká zejména technických problémů (např. prasklé potrubí, rozbité auto, výpadek elektrické energie, požár ...), ohrožuje osoby, majetek, či

poskytování sociální služby. Nouzová situace se nejčastěji vztahuje k poskytování sociální služby a podpory uživatelům (např. zranění uživatele, agresivita uživatele). Při nouzové situaci zpravidla hrozí poškození zdraví, života nebo majetku.

V průběhu poskytování sociální služby uživatelé jednají tak, aby žádné nouzové a havarijní situace nezpůsobili (např. nezapalují oheň, nekouří v budově, zacházejí správně s elektrickými přístroji, ve výtahu jezdí podle pravidel, zavírají řádně vodovodní kohoutky, nechodí po mokré podlaze, vyhýbají se konfliktům, o zhoršení zdravotního stavu informují pracovníky atp.).

Pokud uživatelé zjistí, že k nějaké nouzové nebo havarijní situaci došlo, sdělí tuto skutečnost neprodleně kterémukoli pracovníkovi.

Pro uživatele platí pravidlo, že v případě vzniku nepředvídané nouzové nebo havarijní situace se uživatel řídí pokyny pracovníků domova.

## 20 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně či z nedbalosti způsobil na majetku poskytovatele sociální služby, majetku jiné organizace, na majetku nebo zdraví spoluživatele, zaměstnanců a jiných osob.

Pokud uživatel svým jednáním způsobil škodu na majetku, rozhoduje o uplatnění odpovědnosti za škodu škodní komise. Komise je tvořena ředitelkou, vedoucím přímé obslužné péče, klíčovým pracovníkem uživatele, sociální pracovnící a provozním technikem.

## 21 ŘEŠENÍ PORUŠENÍ PRAVIDEL DOMÁCIHO ŘÁDU ZE STRANY UŽIVATELE

Každý případ porušení pravidel je písemně zaznamenán pracovníkem ve službě. Vyhodnocení, zda se jedná o porušení pravidel, a záznam situace, náleží službu konajícímu zaměstnanci. Na základě tohoto záznamu poté projedná porušení pravidel vedení organizace.

Za závažné porušení pravidel pobytu se považuje opakované hrubé slovní a fyzické napadání ostatních uživatelů nebo zaměstnanců či poškozování nebo ničení majetku.

Na porušení pravidel je uživatel upozorněn. Za opakované porušení Domácího řádu je poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu s uživatelem.

Jestliže uživatel svým chováním či jednáním úmyslně, nebo pod vlivem alkoholu, popř. jiných návykových látek porušuje ustanovení pravidel pobytu, vnitřních pravidel domova a povinností vyplývajících ze smlouvy, je poskytovatel oprávněn využít nápravných prostředků.

Projednání přestupků řeší vedoucí nebo ředitelka s využitím následujícího postupu:

1. Individuální pohovor zahrnující objasnění a zklidnění situace, včetně výzvy vedoucí k respektování předpisů domova, snaha o zapojení opatrovníků či rodinných příslušníků do řešení problému
2. Písemná forma napomenutí ředitelem zařízení, včetně upozornění na důsledky opakovaného jednání porušující předpisy domova a výpověď v souladu se Smlouvou o poskytování služby sociální péče
3. Jedná-li se o takové chování či jednání, jejichž posouzení či vyšetření patří do pravomoci orgánů činných v trestním řízení, mají pracovníci domova ohlašovací povinnost.

## 22 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, pracovníky a návštěvy Hrádku, domova pro osoby se zdravotním postižením Fryšták. S Domácím řádem jsou uživatelé seznámeni před podepsáním Smlouvy. Domácí řád je volně přístupný u schránek stížností (jsou umístěné u vchodu do každé domácnosti), na požádání u sociálního pracovníka a vedoucího přímé obslužné péče.

Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2022 a současně ruší Domovní řád ze dne 1. 10. 2013 a Návštěvní řád ze dne 1. 4. 2013.

Mgr. Ing. Adéla Machalová

ředitelka

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením,

příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

Zpracovala: Mgr. Helena Kyriakou