

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17



Sociální služby
pro osoby
se zdravotním
postižením

..



DOMÁCÍ ŘÁD DOMOVA NA DUBÍČKU

Název sociální služby, adresa:

DOZP Hrobice - Domov na Dubíčku, Hrobice 136, 736 15 Slušovice

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
Zpracoval:	Michaela Jungmannová DiS., sociální pracovník Patrik Danič vedoucí DOZP Hrobice	1. 3. 2024	
Schválil:	ředitelka	Mgr. Ing. Adéla Machalová	1. 3. 2024
Účinnost: 1. 3. 2024			

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

Úvod

Domácí řád stanovuje základní pravidla pobytu uživatelů služby při poskytování služeb, podpory a péče v Domově na Dubíčku (dále jen „Domov“), Domácí řád informuje o možnostech a právech uživatelů služby, ale i o pravidlech využívání služby, přičemž stanovuje rovněž pravidla společného soužití uživatelů v Domově.

Domácí řád je stanoven v souladu s platným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních

službách a Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení

zákona o sociálních službách 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.

Domácí řád je určen pro uživatele služby či zájemce o službu, jejich opatrovníky, rodinné příslušníky, návštěvy, zaměstnance a další osoby, např. dobrovolníky, stážisty apod.

Obsah

1.	Základní informace o službě	3
2.	Individuální nastavení služby, vedení dokumentace o poskytování služby uživateli	3
3.	Ubytování	4
4.	zajištění hygienických podmínek a pomůcek	5
5.	Stravování v Domově	6
6.	Vycházky a přechodný pobyt mimo Domov	7
7.	Návštěvy	7
8.	Společné soužití uživatelů v Domově, doba nočního klidu	8
9.	Finance a ukládání cenných věcí	9
10.	Úhrada za poskytované služby	9
11.	Doručování poštovních zásilek	9
12.	Zdravotní a ošetrovatelská péče	10
13.	Stížnosti	10
14.	Nouzové a havarijní situace	11
15.	postup při porušování Domácího řádu	11
16.	Závěrečná ustanovení	12

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

1.1 V Domově je poskytována sociální služba Domov pro osoby se zdravotním postižením, dle § 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatelem je příspěvková organizace Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením. Služby domova jsou poskytovány v Hrobicích č. p. 136, 763 15 Slušovice. Posláním služby je pomoc a podpora lidem v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohli žít svobodným způsobem života, který je srovnatelný s životem okolní společnosti. Cílovou skupinou jsou lidé s chronickým onemocněním a kombinovaným psychickým a mentálním ve věku od 45 let. Sociální služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin.

1.2 Základními činnostmi, které jsou poskytovány dle potřeb každého uživatele, jsou:

- POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ
- POSKYTNUTÍ STRAVY
- POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ
- POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU
- VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI
- ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM
- SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI
- POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

1.3 **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.**

2 INDIVIDUÁLNÍ NASTAVENÍ SLUŽBY, VEDENÍ DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY UŽIVATELI

2.1 Uživateli je sociální služba poskytována na základě písemně uzavřené **Smlouvy o poskytování sociální služby**. Ve Smlouvě je uvedeno číslo pokoje, výše úhrady, způsob úhrady a vyúčtování a rozsah poskytované sociální služby, který je podrobně rozplánován po započítání poskytování služby v dokumentaci k individuálnímu plánování služby (v Plánu péče a v Individuálním plánu)

2.2 Služba je pro každého uživatele naplánovaná individuálně podle jeho potřeb, možností a přání a zaznamená do dokumentace k individuálnímu plánování služby (tzv. Individuální plán). **Individuální plán** služby uživatel dojednává se svým klíčovým pracovníkem a sestavený

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

plán pravidelně hodnotí a přehodnocuje. Klíčový pracovník je pracovník služby, který uživateli pomáhá orientovat se v prostředí, zajímá se o jeho osobní cíle, přání a potřeby a pomáhá mu při jejich uskutečňování. Na přání uživatele může dojít ke změně klíčového pracovníka (změna klíčového pracovníka je však vázána na personální možnosti poskytovatele).

2.3 Individuální plán je součástí osobní dokumentace uživatele. **Uživateli je dokumentace na požádání přístupná u klíčového pracovníka, sociálního pracovníka a má právo do ní po předchozí domluvě nahlédnout.**

2.4 **Způsob poskytované podpory a pomoci směřuje k tomu, aby uživatel zvládal co nejvíce činností péče o svou vlastní osobu a dalších činností, které jsou běžné v životě lidí.** Individuální podpora týmu pracovníků spočívá v poskytnutí nezbytné podpory v nábídku 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

3.1 Po příchodu do domova je uživatel ubytován na pokoji, na kterém je předem domluven se sociální pracovnící, ten je uveden rovněž ve Smlouvě o poskytování služby. Ubytování je poskytováno v objektu zařízení na adrese Hrobice 136, 763 15 v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích včetně dodávky elektrické energie, vody, zabezpečení optimálního tepelného režimu, údržby a oprav obývaného prostoru. Součástí ubytování je také úklid, praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení. Pokud má klient zájem, může v rámci zvyšování kompetencí sám prát své osobní prádlo v prádelně klientů.

3.2 Pokoje jsou pro každého uživatele vybaveny obvyklým zařízením v rozsahu: lůžko, šatní skříň. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel pokoj dovybavit svým nábytkem.

3.3 Uživatel má k dispozici rovněž společné prostory, které slouží vyhrazeným činnostem, jedná se o společenskou místnost vybavenou sedací soupravou, stoly a židlemi, TV s WIFI připojením a radiopřehrávačem, jídelnu s kuchyňským koutem, který mohou uživatelé rovněž využívat, návštěvní místnost, kde je k dispozici počítač s WIFI připojením, prádelnu klientů. Uživatel může rovněž využívat zahradu s altánem, společenskou místnost. Do kuchyňského provozu, ošetrovny, dílny údržbáře, skladů a šaten pro zaměstnance není přístup uživatelům umožněn.

3.4 Uživatel při zahájení poskytování sociální služby obdrží klíč od svého pokoje, Na vícelůžkových pokojích má možnost uzamčení osobních věcí ve skřínce. Výrobu nového klíče a výměnu zámku, v případě ztráty nebo poškození, hradí uživatel. V případě, že uživatel

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

nedokáže klíč od pokoje používat, je tato skutečnost zanesena v jeho Individuálním plánu a jsou popsána pravidla pro dodržení jeho soukromí.

3.5 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.

3.6 **Uživatel může používat vlastní elektrospotřebiče za podmínky, že budou splňovat ČSN, že je podrobí pravidelné revizní kontrole** Za vlastní rádio a televizi si hradí uživatel sám koncesionářské poplatky. Uživatel rovněž sám hradí pravidelnou kontrolu elektrospotřebičů. **Při užívání televize, rádia či jiných zařízení dbá uživatel na to, aby nerušil svého spolubydlícího.**

3.7 Uživatel je povinen, v rozsahu svých možností a schopností, udržovat na pokoji pořádek a čistotu a s vybavením pokoje nebo společných prostor zachází tak, aby nezpůsobil jeho poškození. Je zakázáno skladování zbytků jídel na pokoji v rozporu se základními hygienickými normami. Své jídlo si uživatel může uložit do lednice umístěné v jídelně domova.

3.8 **Uživateli je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm v celém zařízení. Kouření je v areálu organizace povoleno na k tomu určených místech. Jedná se o altán a prostranství před domovem.**

3.9 **Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně či z nedbalosti způsobil na majetku poskytovatele sociální služby, majetku jiné organizace, na majetku nebo zdraví spoluuživatele, zaměstnanců a jiných osob.** Pokud uživatel svým jednáním způsobí škodu na majetku organizace, rozhoduje o uplatnění odpovědnosti za škodu škodní komise. Komise je tvořena vedoucím služby, sociální pracovníci, vedoucí zdravotního úseku, klíčovým pracovníkem uživatele.

4 ZAJIŠTĚNÍ HYGIENICKÝXH PODMÍNEK A POMŮCEK

4.1 Uživatelé využívají společné koupelny a WC v prostorech domova. Pracovníci poskytují uživateli pomoc a podporu při úkonech osobní hygieny, které uživatel sám nezvládne.

Hygienické potřeby si zajišťuje uživatel. Uživateli mohou při zajištění hygienických potřeb pomoci pracovníci, podpora při zajištění hygienických potřeb je s uživatelem sjednána v rámci individuálního plánování. Potřebné hygienické potřeby zahrnují zejména kosmetiku k provádění každodenní i celkové hygieny (dle zvyklostí uživatele).

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

5 STRAVOVÁNÍ V DOMOVĚ

5.1 Uživatelům je po domluvě zajištěna celodenní strava (snídaně, oběd, svačina, večeře), toto je ukotveno rovněž ve Smlouvě o poskytování služby. Strava je připravována přímo v Domově, a to dle předem stanoveného jídelníčku, který je sestavován s ohledem na oblíbená jídla uživatelů a ve spolupráci s nutričním terapeutem. Strava je přizpůsobována potřebám uživatelů. Jídelní lístek je sestavován na týden dopředu, je vyvěšen na nástěnce ve vestibulu domova

Strava se vydává čtyřikrát denně, diabetická pětkrát denně, v následujících časových rozmezích:

Snídaně	8.00 – 8.30
Oběd	11.30 – 12.30
Svačina	15.30 – 16.30
Večeře	17.30 – 18.00
Druhá večeře	19.30 – 20.00

Čas podávání stravy lze po dohodě individuálně přizpůsobit při dodržení hygienických předpisů.

Nápoje jsou k dispozici uživatelům po celý den v jídelně a společenské místnosti. Klientům s vysokou mírou podpory jsou tekutiny dodávány na pokoj.

5.2 Stravu mohou jíst uživatelé v jídelně nebo na pokojích, a to dle potřeb, možností a přání uživatelů. Součástí poskytované podpory uživatelům služby je rovněž podpora při podávání stravy, a to v případě, že to sami nezvládnou.

5.3 Uživatelé mohou využívat kuchyňský kout, která je v jídelně v přízemí Domova. Zde si mohou připravit čaj, kávu nebo si něco uvařit. Kuchyňský kout je vybaven běžnými spotřebiči (el. trouba, varná deska, mikrovlnná trouba, šlehač, mixér, hrnce, pánve, varná konvice, nádoby a příbory). V případě zájmu o podporu při přípravě stravy, je toto vhodné oznámit personálu Domova s předstihem, aby mohla být tato podpora naplánována.

5.3 Ceny za stravování jsou určeny Ceníkem. Aktuální Ceník je zveřejněn na internetových stránkách organizace www.ssozp.cz.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

5.4 Uživatelé si mohou jídlo rovněž odhlásit, a to dle následujících PRAVIDEL ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY:

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

- telefonicky na telefonní čísla 57 798 1114, 736 689 455, 604 173 080
- zasláním e-mailu na adresu stravovani@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.

6 VYCHÁZKY A PŘECHODNÝ POBYT MIMO DOMOV

6.1 Uživatelé se mohou svobodně pohybovat mimo Domov. Je doporučeno, aby svůj odchod uživatel oznámil službu konajícímu personálu a informoval o přibližné hodině svého návratu. Nejde o omezení svobody, ale o bezpečí uživatelů. V případě vícedenní nepřítomnosti je s ohledem na odhlášení stravy důležité svůj odchod oznámit nejpozději dva pracovní dny předem, a to nejpozději do 13 hodin (viz pravidla pro odhlašování stravy v kapitole 4 Domácího řádu). Při krátkodobém odchodu mohou být rovněž odhlášena jednotlivá jídla anebo přichystán balíček s potravinami, nejvýše však v rozsahu jednoho dne.

6.2 V případě, že uživatel není schopen samostatného pohybu mimo Domov (využívá invalidní vozík aj. důvody), domluví se s personálem na zajištění doprovodu. Toto je důležité s ohledem na personální zajištění služby řešit s dostatečným předstihem, aby to bylo možné naplánovat.

6.3 Samostatný pohyb nebo pobyt mimo zařízení nemusí být uživateli doporučen ze zdravotních důvodů nebo okolností, které by mu mohly způsobit závažné nesnáze. V rámci poskytované podpory jsou pracovníky vyhodnocována rizika, přičemž **každý uživatel má právo podstoupit přiměřené riziko, které je součástí běžného života.**

7 NÁVŠTĚVY

7.1 Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně bez omezení. Návštěvy jsou sociální službou vítány, protože podporují přirozené vazby klientů. Návštěva však nesmí rušit klid ostatních uživatelů služby. Návštěva se ohlásí u pracovníka konajícího službu. Doporučená doba pro návštěvy je od 8:00 do 20:00 hod. Lze zajistit i individuální návštěvu mimo stanovené hodiny.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

7.2 Návštěva může 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. Pro návštěvy jsou v Domově k tomu vyhrazené prostory (místnost pro přijímání návštěv).

7.3 Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení, nesmí se chovat hloučně nebo nevhodně nebo vstupovat bez svolení uživatelů na jejich pokoj. Pokud návštěvník narušuje chod služby nebo soužití uživatelů, 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.

7.4 Při mimořádných situacích a nepříznivé epidemiologické situaci mohou být návštěvy dočasně omezeny vedoucím služby.

8 SPOLEČNÉ SOUŽITÍ UŽIVATELŮ V DOMOVĚ, DOBA NOČNÍHO KLIDU

8.1 Z důvodu soužití většího počtu lidí by měl být každý uživatel ohleduplný ke svému okolí a nenarušovat společné soužití.

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

8.3 Uživatelé ani pracovníci nenarušují soukromí ostatních uživatelů služby, nevstupují do cizích pokojů bez souhlasu, nevstupují do koupelen, když je prováděna hygiena apod. Na dveřích koupelen a WC uživatelé používají a respektují tabulky (obsazeno/volno).

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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.

8.7 **Doba nočního klidu je stanovena od 22,00 hod. do 6,00 hod.** Změnu může povolit vedoucí zařízení.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

8.8 V nočních hodinách provádí službu konajíc personál kontroly klientů z důvodu jejich zdraví a bezpečnosti. Pracovníci respektují právo na odpočinek a soukromí.

9 FINANCE A UKLÁDÁNÍ CENNÝCH VĚCÍ

9.1 Uživatelé, kteří nejsou schopni sami hospodařit s penězi, mohou využít zřízení tzv. depozitních účtů. Podpora při hospodaření s finančními prostředky se děje na základě souhlasu uživatelů nebo jejich zástupců (pokud jsou určeni).

9.2 K uložení financí, dokladů nebo cenných věcí mají uživatelé k dispozici na svém pokoji uzamykatelnou skříň. Svůj pokoj si mohou rovněž zamykat. Cenné předměty si uživatelé mohou dát rovněž 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.

10 ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

10.1 Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je uživatel povinný ve službě domov pro osoby se zdravotním postižením hradit měsíčně celou přiznanou výši příspěvku na péči.

10.2 Uživatel dále platí úhradu za stravu a za ubytování, a to na základě měsíčního vyúčtování, které uživateli (opatrovníkovi) vystaví poskytovatel. Ve vyúčtování už je zohledněno případné nevyužití služeb. Způsob placení úhrady za poskytnuté služby, včetně způsobu jejího vyúčtování je sjednán ve Smlouvě o poskytování služby.

10.3 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Ceníku, který je přílohou uzavřené Smlouvy o poskytování služby. Při změně Ceníku je vystavený dodatek Smlouvy. Aktuální Ceník je zveřejněný na stránkách poskytovatele www.ssozp.cz.

11 DORUČOVÁNÍ POŠTOVNÍCH ZÁSILEK

11.1 Uživatelé mají možnost přijímat soukromé listovní a balíkové zásilky, doručované Českou poštou nebo jinými dopravci. Každý uživatel má právo na zachování listovního tajemství. Zásilky se souhlasem uživatele přebírá sociální pracovníce (případně jiný určený zaměstnanec, zásilky jsou neodkladně předány jednotlivým adresátům. Uživateli je předána vždy zásilka (dopis, balík) nerozlepená.

11.2 Zásilky určené do vlastních rukou si uživatel přebírá sám od poštovního doručovatele.

12 ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

12.1 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.

12.2 10.2 V případě potřeby zajišťuje dopravu k lékaři organizace, popř. opatrovník uživatele. Doprovod pracovníka je poskytován jen uživatelům, kteří při návštěvě lékaře a předání informací u lékaře doprovod potřebují, tj. nejsou schopni tuto situaci zvládnout sami.

12.3 Vyzvedávání léků si zajišťuje uživatel. V případě že toto sám nezvládne, může využít podporu pracovníka. Uživatel, který již nedokáže využít běžně dostupných služeb, jako je lékárna, ani s podporou pracovníka, se na vyzvednutí léků dohodne s pracovníky domova. Lékařem předepsané léky může zajistit organizace nebo je zajišťuje opatrovník uživatele.

12.4 Uživatelé si léky chystají a užívají sami, v případě potřeby jim s nachystáním léků nebo s jejich podáním pomůže zdravotní sestra. Pokud toto nezvládnou, jsou jim léky připravovány a podávány zdravotní sestrou.

12.5 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, která dle svého vyhodnocení kontaktuje ošetřujícího lékaře, popř. přivolá rychlou zdravotnickou pomoc.

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

13 STÍŽNOSTI

13.1 Uživatelé mají právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Podat stížnost je oprávněný nejenom uživatel, ale kterákoli jemu blízká osoba. Uživatel si může pro podání stížnosti rovněž zvolit svého zástupce.

Stížnost může být podána ústně (osobně či telefonicky), písemně (osobně, poštou, e-mailem) nebo do schránky důvěry, která je umístěna v chodbě u kuchyně. Schránka na stížnosti je vybírána 1x za týden sociální pracovníci. V případě dlouhodobé nepřítomnosti sociálního pracovníka provede výběr vedoucí služby.

13.2 Postup řešení stížnosti, včetně podrobnějších informací, týkajících se jejich podání, je uvedený ve vnitřním pravidle ke standardu č. 7, který je taktéž umístěn na chodbě u kuchyně nebo na požádání k nahlédnutí u sociální pracovnice nebo vedoucího služby.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

13.3 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.

14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

14.1 V Domově může dojít k nouzovým nebo havarijním situacím. 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.

14.2 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.).

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

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

15 POSTUP PŘI PORUŠOVÁNÍ DOMÁCIHO ŘÁDU

15.1 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 služby.

15.2 Mezi porušení domácího řádu patří: kouření na pokoji, nadměrné používání alkoholických nápojů či jiné návykové látky, kdy pod jejich vlivem narušuje kolektivní soužití. Slovní agresivita znevažující důstojnost druhých či vyhrožování fyzickým napadením ostatním uživatelům i pracovníkům.

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

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

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

15.5 Projednání přestupků řeší vedoucí služby nebo ředitelka organizace s využitím následujícího postupu:

- Individuální pohovor zahrnující objasnění a zklidnění situace, včetně výzvy vedoucí k respektování předpisů domova, snaha o zapojení opatrovníků či rodinných příslušníků do řešení problému
- Písemná forma napomenutí vedoucím zařízením, včetně upozornění na důsledky opakovaného jednání porušující předpisy domova a výpověď v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby. Písemná upozornění mají platnost 3 měsíce.
- 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.

16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Domácí řád je závazný pro všechny uživatele, pracovníky a návštěvy domova pro osoby se zdravotním postižením Domov na Dubíčku v Hrobicích. S Domácím řádem jsou uživatelé seznámeni před podepsáním Smlouvy. Domácí řád je volně přístupný ve společných prostorách zařízení a na požádání u sociálního pracovníka a vedoucího sociální služby.

Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2024 a současně se ruší Domovní řád ze dne 2. 5. 2022.

Mgr. Ing. Adéla Machalová

ředitelka

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením,

příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

Zpracoval:

Vedoucí služby: Patrik Danič

Sociální pracovnice: Michaela Jungmannová, Dis.

Vedoucí zdravotního úseku: Mgr. Markéta Sedláková

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17
