



DOMOVNÍ ŘÁD SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÁ

Tento domovní řád obsahuje pravidla a informace pro vztah klientů a Sociálních služeb Česká. Jsou zde uvedeny práva a povinnosti obou stran a další důležité věci pro co nejlepší vzájemné soužití.

POSTAVENÍ KLIENTA

Klienta našich (pobytových) služeb vnímáme jako člověka, který zde bydlí, který zde má svůj domov a své bydliště. Hlavním principem je pak tedy to, že zaměstnanci sociální služby pomáhají u člověka doma.

U všech klientů plně respektujeme a ctíme jejich práva, důstojnost, soukromí a volbu. Při pomoci klientům vycházíme z jejich věku, individuálních potřeb a zájmů a podporujeme jejich aktivitu a samostatnost v činnostech běžného každodenního života.

I. UBYTOVÁNÍ, ÚKLID, PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA

1. V rámci pobytových služeb poskytujeme ubytování v jednolůžkových, dvoulůžkových a výjimečně také v třílůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem a sociálním zařízením, většina pokojů má i koupelnu se sprchovým koutem.
2. K ubytování dále patří další společné prostory (společný obývací pokoj, kuchyňka s jídelnou, koupelna s vanou, zahrada apod.).
3. Zajišťujeme údržbu, opravy a úklid pokojů a všech společných prostor.
4. Zajišťujeme praní, žehlení a drobné opravy osobního a ložního prádla klientů a označení prádla, které se pere v centrální prádelně.
5. Denní stacionář poskytuje klientům zázemí ve dvou obývacích místnostech s kuchyní, toaletami se sprchou a halou se šatními skříňkami.

UBYTOVÁNÍ – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Klienti mají právo si svůj pokoj dovybavit dalšími věcmi dle svého přání a svých potřeb (vlastní další nábytek, bytové doplňky, domácí spotřebiče apod.).
2. Klienti jsou při dovybavování svého pokoje omezeni pouze prostorem nebo přáním a potřebami svého případného spolubydlícího nebo spolubydlících.
3. Klienti mají právo ochránit si svůj majetek (klíč od domácnosti, pokoje, šatní skříňky, nočního stolku apod.)
4. Klienti mají právo chovat na pokoji drobná zvířata, a to po dohodě se svým případným spolubydlícím a po schválení vedoucím Sociálních služeb Česká.
5. Poskytovatel má právo, po dohodě s klientem, instalovat u některých dveří do pokoje oboustranné zámky, které lze v případě rizika či ohrožení (nemocný klient, nebezpečí požáru, úrazu apod.) otevřít zvenku i v případě zevnitř zastrčeného klíče.
6. Poskytovatel má právo, po dohodě s klientem, vybavit pokoj klienta monitorem s přenosem zvuku (tzv. chůvičkou), a to v rámci prevence rizik (nemocný klient, klient s problémy v chování apod.).
7. Klienti mají zakázáno kouřit ve všech vnitřních prostorech.
8. Klienti mají zakázáno vstupovat do všech prostor označených zákazem vstupu (kotelny, prádelna, kuchyně apod.).
9. Zaměstnanci služby mají zakázáno vstupovat do pokojů bez zaklepání. Výjimku tvoří mimořádné situace (záchrana života či zdraví klienta, požár, havárie a závady majetku apod.).
10. Klienti mají právo přestěhovat se na jiný pokoj či na jinou domácnost, jestliže to umožňuje jejich zdravotní stav, jestliže je volné místo a jestliže s tím souhlasí případný nový spolubydlící.
11. Poskytovatel má zakázáno přestěhovat klienta na jiný pokoj či na jinou domácnost bez jeho souhlasu (či bez souhlasu jeho případného opatrovníka) a bez konzultace se sociálním pracovníkem a vedoucí SSČ.
12. Poskytovatel má právo výjimečně přestěhovat klienta v případě významného zhoršení jeho zdravotního stavu na jiný pokoj či na jinou domácnost (více prostoru, noční služba, technické vybavení apod.).

ÚKLID, PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Poskytovatel má povinnost provádět úklid dle schválených plánů (četnost úklidu, druhy čisticích a dezinfekčních prostředků apod.).
2. Klienti mají právo odmítnout zaměstnanci prováděný úklid ve svém pokoji.
3. Poskytovatel má právo uklidit pokoj klienta či jiný prostor i proti vůli klienta, a to v případě

zdraví ohrožujícího nepořádku (zkažené potraviny, použité hygienické pomůcky apod.).

4. Klienti mají právo práť si své osobní a ložní prádlo v pračce na domácnosti.

5. Poskytovatel má povinnost označovat prádlo klientů co nejméně nápadně, tak, aby označení nebylo vidět zvenčí.

II. STRAVOVÁNÍ

1. V rámci stravování nabízíme tři hlavní jídla (snídaně, oběd, večeře) denně. Dále nabízíme dopolední a odpolední svačiny. Veškeré jídlo vaříme ve vlastní kuchyni.

2. Ve spolupráci s nutriční terapeutkou zajišťujeme léčebnou výživu (diety). Rovněž zajišťujeme mechanicky upravenou stravu.

3. Ve třech dnech v týdnu nabízíme možnost výběru ze dvou obědových jídel.

4. Jídelní lístek nabízíme v psané i fotografické podobě.

5. Každá domácnost je vybavena kuchyňkou, kde si klienti mohou připravovat nebo se učit připravovat svá vlastní jídla.

6. Po celý den mají klienti k dispozici nápoje (čaj, voda se šťávou apod.).

STRAVOVÁNÍ – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Klienti mají právo odhlásit si jakékoliv jídlo.

2. V případě odhlašování jídla mají klienti povinnost odhlásit si jídlo takto: na pondělí do 8:00 hodin v pondělí, na úterý až pátek do 12:00 hodin den předem, na sobotu a neděli do 12:00 hodin v pátek.

3. Klienti mají právo na vrácení částky včas odhlášeného jídla, a to ve výši hodnoty potravin takového jídla. Náhlá změna zdravotního stavu klienta a jeho následná hospitalizace ve zdravotnickém lůžkovém zařízení se pro tyto účely považují za včas odhlášené jídlo. Za včas neodhlášené jídlo se žádná částka nevrací.

4. Poskytovatel má povinnost označit jménem klienta a datem jídlo, které si klient nevyzvedne nebo nesní, a uložit jej do lednice. Po 24 hodinách má poskytovatel právo toto jídlo zlikvidovat.

III. OŠETŘOVATELSKÁ A REHABILITAČNÍ PÉČE

1. Klientům pobytových služeb v případě potřeby poskytujeme ošetřovatelskou a rehabilitační péči, a to prostřednictvím našich zdravotnických pracovníků.

2. Základní zdravotní péči poskytuje praktická lékařka, která minimálně 1x týdně dochází za svými pacienty.

3. Klienti mohou dále využít péči odborných lékařů (psychiatr a zubař), kteří rovněž za svými pacienty docházejí.

4. K dalším či jiným lékařům klienty v případě potřeby doprovázíme.

5. Při náhlém zhoršení zdravotního stavu je ke klientovi přivolána zdravotnická záchranná služba.

6. Klientům v případě potřeby nabízíme zajištění vyzvedávání léků v lékárnách, zajištění inkontinentních, ortopedických a dalších pomůcek a zajištění dobrovolného či povinného očkování.

OŠETŘOVATELSKÁ A REHABILITAČNÍ PÉČE – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Klienti mají právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu, o navrhovaných ošetřovatelských úkonech a způsobu provedení těchto úkonů.

2. Zaměstnanci služby mají povinnost poskytovat klientům veškeré informace jednoduchou češtinou, tak, aby jim klienti co nejvíce porozuměli, a zároveň nesmí od klientů získané

informace podceňovat.

3. Zaměstnanci služby mají povinnost provádět veškeré ošetřovatelské úkony maximálně důstojně a v co největším soukromí.

IV. ÚHRADA NÁKLADŮ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Výši úhrady za ubytování, stravu, péči a další služby určuje Sazebník poskytovaných služeb – Sociální služby Česká.

2. Při zahájení nebo ukončení poskytování pobytových sociálních služeb v průběhu kalendářního měsíce platí klient v tomto měsíci poměrnou část úhrady podle počtu kalendářních dnů poskytované služby.

3. Klient při zahájení poskytování sociální služby, při každé změně jeho příjmu nebo při změně úhrady vždy obdrží podklad pro výpočet úhrady.

4. Změní-li se v průběhu kalendářního měsíce skutečnosti, které mění výši úhrady, nová úhrada se stanoví od počátku následujícího kalendářního měsíce.

5. Při nepřítomnosti klienta mimo adresu pobytové služby v délce jednoho dne a déle náleží klientovi vrácení poměrné části úhrady za péči.

ÚHRADA NÁKLADŮ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Klient má povinnost platit úhradu za ubytování, stravu, péči a další služby dle dohodnutého termínu, v dohodnuté výši nebo dle skutečně odebraných služeb.

2. Poskytovatel má povinnost vést přesné a řádné vyúčtování úhrady nákladů za sociální a další služby.

3. Poskytovatel má povinnost předložit klientovi na jeho žádost vyúčtování případného vrácení částky úhrady za sociální služby, a to do konce kalendářního měsíce, za který vrácení částky úhrady náleží. Vrácení částky se zaokrouhluje na celé koruny.

V. PENÍZE A MAJETEK KLIENTŮ

1. Klient může mít své peníze (důchod, úspory apod.) uložené na depozitním (vloženém) účtu, který je součástí bankovního účtu služby.

2. Z tohoto vloženého účtu si klient může vybírat své peníze, a to dle svých potřeb, možností, právního omezení (omezená svéprávnost), dohody s opatrovníkem apod. Na tento vložený účet si může své peníze i vkládat.

3. Zaměstnanci služby mohou, po dohodě s klientem nebo jeho zákonným zástupcem, pomáhat hospodařit s penězi klienta nebo pomáhat spravovat jeho majetek.

PENÍZE A MAJETEK – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Zaměstnanci služby mají povinnost hospodařit s penězi nebo majetkem klienta řádně dle dohody s ním nebo jeho zákonným zástupcem.

2. Zaměstnanci služby mají povinnost pomáhat klientovi s jeho penězi a majetkem tak, aby naplňovali znaky řádného hospodáře. Musí pečovat o peníze a majetek klienta odpovědně a svědomitě, ve prospěch klienta, jako kdyby šlo o jejich vlastní peníze či majetek a aby klientovi nevznikla škoda jeho úbytkem či znehodnocením.

3. Zaměstnanci služby mají povinnost vést v rámci individuálního plánování základní přehled o příjmech a výdajích na účetnictví služby nevázaných peněz a o stavu majetku klienta, kterému v těchto věcech pomáhají.

VI. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

1. Poštovní zásilky adresované klientům jsou na základě smlouvy s Českou poštou s.p. přijímány v podatelně služby.

2. Obyčejné listovní zásilky (pohledy, zjevně soukromá psaní, balíky apod.) a denní tisk, časopisy a reklamní materiály doručené na jméno jsou neprodleně po doručení do podatelny předány adresátovi.

3. Doporučená psaní, zjevně úřední psaní a psaní od institucí jsou v podatelně zaevidována a za účasti sociálního pracovníka doručena adresátovi, kterému sociální pracovník v případě potřeby pomůže psaní porozumět, navrhne další postup, možnou odpověď, řešení apod.

4. V případě momentální nepřítomnosti klienta budou jeho poštovní zásilky uloženy u sociálního pracovníka a budou mu předány při nejbližší možné příležitosti.

POŠTOVNÍ ZÁSILKY – PRÁVA A POVINNOSTI, OMEZENÍ, ZÁKAZY

1. Zaměstnanci služby mají zakázáno otevírat, číst a jinak manipulovat s poštovními zásilkami klienta bez jeho souhlasu či jeho přítomnosti.

VII. STÍŽNOSTI

1. Stížnost je pro nás vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociálních služeb. Stížnost je pro nás rovněž cenným zdrojem informací o tom, jak se nám daří naplňovat naše cíle a potřeby klientů.

2. Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

3. Obrátí-li se na zaměstnance nebo na zařízení klient s tím, že má stížnost, pak jde vždy o stížnost, ať je obsahem jeho sdělení cokoliv.

4. K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen klient, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

5. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být např. opatrovník, příbuzný, přítel, občanská poradna apod.

6. Stížnost může být podána jakýmkoliv způsobem (ústně, písemně, telefonicky, elektronicky i anonymně).

7. Stížnosti jsou řešeny neprodleně, nejdéle však ve lhůtě 28 dní.

8. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných pochybení. Dbá se na to, aby odpověď byla srozumitelná adresátovi. V případě potřeby se písemná odpověď objasní ještě v rozhovoru.

9. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením stížnosti v rámci Sociálních služeb Česká, má možnost obrátit se na nadřízený orgán na adrese:

Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Česká 1175/II.

377 01 Jindřichův Hradec

nebo přímo na zřizovatele:

Jihočeský kraj – Krajský úřad

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

U Zimního stadionu 1952/2

370 76 České Budějovice

nebo na nezávislé instituce, kterou je např.:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

VIII. OSTATNÍ

1. Hlavní vchod se otevírá v 6:00 hodin a zavírá se ve 20:00 hodin. Mimo tuto dobu si klienti mohou zajistit otevření dveří od zaměstnanců ve službě (např. přivoláním venkovním zvonkem).
2. Klienti mají právo kdykoliv odcházet mimo adresu služby. Zaměstnanci jsou povinni odcházející klienty z důvodu ochrany jejich bezpečí (v případě potřeby této ochrany a po vzájemné dohodě) doprovodit. Klienti, kteří prokazatelně a bezpečně pohyb mimo adresu služby zvládají, mají právo odcházet bez doprovodu.
3. Klienti mohou přijímat neomezeně své návštěvy. Návštěva na pokoji se může uskutečnit pouze po dohodě se všemi případnými spolubydlícími. Návštěva ve společných prostorách domácnosti musí být ukončena po oprávněném nesouhlasu kohokoliv z přítomných klientů.
4. Zaměstnanci služby mají právo vykázat návštěvu, která je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a která je ve stavu, kdy ohrožuje sebe nebo jiného člověka, majetek nebo pořádek.
5. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hodin do 6:00 hodin. V této době nesmí být klienti jakkoliv rušeni a zároveň nesmí sami nikoho rušit. Zaměstnanci služby mají v této době právo vstupovat ke klientům pro případ podávání léků či poskytnutí jakékoliv pomoci, ošetřovatelské nebo rehabilitační péče, rušení nočního klidu.
6. Zaměstnanci služby mají právo v případě přímého ohrožení zdraví a života klienta nebo jiných osob použít opatření omezující pohyb klienta (fyzické úchopy) v souladu s §89 zákona o sociálních službách.
7. Služba má povinnost oznámit do 24 hodin soudu skutečnost, kdy klient, který není schopen vypovědět smlouvu s poskytováním pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této pobytové sociální služby.
8. Zaměstnanci denního stacionáře mají právo odmítnout účast klienta ve službě z důvodu jeho zjevné nemoci, náhle zhoršeného zdravotního stavu či jeho zjevné opilosti.
9. Zaměstnanci služby mají povinnost mlčenlivosti o údajích týkajících se klientů Sociálních služeb Česká. Mlčenlivost může být prolomena pouze písemným souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce, ze zákona o sociálních službách nebo z trestního zákoníku či trestního řádu, a to se souhlasem soudu.

IX. PŘEKÁŽKY PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1. Služba může klientovi vypovědět smlouvu o poskytování sociálních služeb z následujících důvodů:
 - opakovaná slovní nebo fyzická agrese vůči ostatním klientům nebo zaměstnancům služby
 - další opakované jednání, které je zákonem označeno za přestupek či trestný čin a které porušuje nebo ohrožuje zájmy a práva ostatních klientů nebo zaměstnanců služby.
2. Služba nemusí poskytovat sociální služby klientům, kteří:
 - jsou nemocní tak, že jejich zdravotní stav vyžaduje lůžkovou zdravotní péči
 - trpí akutní infekční nemocí
 - závažným způsobem narušují kolektivní soužití.

X. ZÁVĚR

1. Tento domovní řád je závazný pro poskytování sociálních služeb v Sociálních službách Česká a je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociálních služeb.
2. Domovní řád může být upravován nebo doplňován pouze písemnými dodatky.

3. Tento Domovní řád Sociálních služeb Česká nabývá účinnosti dne 1. 11. 2018 a ruší předchozí Pravidla pro poskytování sociálních služeb v Sociálních službách Česká platná od 1. 2. 2008.

V Jindřichově Hradci dne 19. 10. 2018

Mgr. Alexandra Bláhová, vedoucí Sociálních služeb Česká