

## Domácí řád objektu U Dubu

Platný pro registrované sociální služby: **Domov pro osoby se zdravotním postižením  
Odlehčovací služba**

### I. Obecná ustanovení

Domácí řád obsahuje pravidla společného soužití obyvatel objektu U Dubu 1562. V objektu U Dubu 1562 jsou poskytovány registrované sociální služby Domova pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP), Odlehčovací služby (dále jen OS) a Domova se zvláštním režimem (dále jen DZR). Poskytovatelem sociálních služeb je Městský ústav sociálních služeb Jirkov (dále poskytovatel).

Domácí řád objektu U Dubu se vztahuje na všechny uživatele DOZP a OS, zaměstnance MěÚSS Jirkov a na ostatní občany, kteří se pohybují v prostorách objektu U Dubu 1562, Jirkov.

Služby poskytované uživatelům DOZP a OS, jsou službami registrovanými dle platných legislativních podmínek a jsou poskytovány s důrazem na zachování a respektování práv uživatel služeb. Prioritou poskytovaných služeb je vytvářet podmínky pro uplatňování vůle uživatel a podporovat jejich seberealizaci. Individuální přístup je realizován prostřednictvím individuálního plánování osobních cílů a plánů péče.

V objektu U Dubu 1562 je provozován Domov se zvláštním režimem, který je umístěn v prvním podlaží, jedná se o uzavřené oddělení, které podléhá zvláštnímu režimu. DZR má svůj vlastní domácí řád. Pokud se uživatelé služby DZR nebo jejich návštěvy pohybují mimo uzavřené oddělení DZR jsou povinni dodržovat domácí řád objektu U Dubu.

Uzamykání prostor a pravidelné kontroly objektu zajišťuje poskytovatel prostřednictvím zaměstnanců recepce, kteří se řídí vnitřními pravidly poskytovatele. V objektu je nepřetržitě přítomen pracovník recepce, který jej kdykoli po uzamčení objektu na požádání uživateli odemkne.

### II. Ubytování uživatelů

Uživatelům DOZP i OS se poskytuje ubytování v jednolůžkové nebo dvoulůžkové ubytovací jednotce. Při nástupu uživatel podepisuje Smlouvu o poskytování sociální služby. Jedno vyhotovení Smlouvy obdrží uživatel společně s evidenčním listem, kde je uvedena úhrada za pobyt, a s vymezením rozsahu péče, která bude uživateli poskytována. Uživatelé mají informace o ubytování více specifikováno v Dohodě o místě poskytování sociální služby, která navazuje na uzavřenou smlouvu. Změny vzniklé v průběhu pobytu, vztahující se k smluvním podmínkám, jsou vždy zapracovány do Smlouvy o poskytnutí služby, případně do dodatku ke Smlouvě, změny vztahující se k úhradě uživatele za čerpané služby jsou zapracovány do evidenčního listu, změny vztahující se k péči a přiznanému příspěvku na péči jsou zapracovány do Vymezení rozsahu poskytované péče.

Každý uživatel má právo požádat v průběhu pobytu o přestěhování. Přestěhování uživatele je možné realizovat až po uvolnění ubytovací jednotky, o kterou má uživatel zájem. Žádost o přestěhování je zařazena do pořadníku, o přestěhování rozhoduje skupina pro kvalitu na svém jednání. Uživatel má možnost se se svým přáním (cílem) obrátit na svého referujícího pracovníka, který mu bude po celou dobu pobytu oporou, pomůže při zařizování a v průběhu zprostředkuje uživateli informace o stavu žádosti.

Poskytovatel si v mimořádných situacích vyhrazuje právo iniciovat přestěhování uživatele, a to v případě vzniku opakovaných konfliktů mezi uživateli, dále v případě havárie nebo mimořádné situace, které nelze

vyřešit jiným způsobem. O vyřízení žádosti rozhoduje ředitel, ve spolupráci se skupinou pro kvalitu v souladu s platnými vnitřními postupy.

Ubytovací jednotky jsou vybavené nábytkem a užívacími předměty. Uživatelé mají toto vybavení k dispozici a jsou povinni o něj řádně pečovat. Každý uživatel má na ubytovací jednotce k dispozici uzamykatelný prostor (skříňku, trezorek) určený k uložení dokladů a cenností. Klíče od ubytovací jednotky a uzamykatelné skříňky přebírají uživatelé při převzetí ubytovací jednotky. Převzetí klíčů uživatel stvrzuje podpisem Dohody o místě poskytování sociální služby.

Uživatelé si mohou dovybavit ubytovací jednotku drobnými předměty osobního charakteru (obrázky, sklo, porcelán, dečky, poličky apod.) V obývané místnosti musí zůstat dostatek prostoru pro použití manipulační techniky a ostatních pomůcek (chodítka, zvedáky, apod.)

Na ubytovacích jednotkách je povoleno po dohodě s poskytovatelem používat drobné elektrospotřebiče včetně televize, pokud splnily podmínky bezpečného užívání, a byla na nich provedena revize. Elektrospotřebiče podléhají revizi při nástupu a dále 1x ročně. Součástí úhrady za ubytovací služby nejsou koncesionářské poplatky za TV a rádio.

Uživatelé jsou oprávněni užívat vybavení ubytovací jednotky, v případě vzniku závady nebo poškození majetku oznámí tuto skutečnost službu majícímu personálu, který zajistí opravu. Uživatelé nejsou oprávněni vybavení ubytovací jednotky sami opravovat případně sami vyřazovat.

Uživatelé mají právo na soukromí ve své ubytovací jednotce. V případě nepřítomnosti uživatele, smí vstoupit personál na ubytovací jednotku bez souhlasu uživatele pouze v případě vzniku mimořádné nebo havarijní situace (havárie vody, požár...).

Noční kontroly na ubytovacích jednotkách se provádějí po dohodě s uživateli (dohoda v individuální dokumentaci uživatele), při zhoršení zdravotního stavu na doporučení lékaře.

V době nepřítomnosti uživatele na ubytovací jednotce smí personál vstoupit do místnosti pouze na základě uživatelského písemného souhlasu za účelem zalévání květin, úklidu, případně na konkrétní přání uživatele. Pokud se jedná o manipulaci s cennými předměty, personál je povinen zajistit si přítomnost druhého zaměstnance.

Do cizí ubytovací jednotky uživatel nevstupuje bez souhlasu zde ubytovaného uživatele. Uživatelé nejsou oprávněni vstupovat do provozních prostor provozovatele.

#### **Práva a povinnosti vztahující se k užívání ubytovací jednotky:**

- Uživatelé mají možnost si svou ubytovací jednotku zamykat.
- V případě, že se uživatel zamyká na ubytovací jednotce, je povinen odstranit klíče ze zámku a umožnit vstup personálu pro případ havarijní a mimořádné situace.
- Náhradní klíče jsou uloženy v uzamykatelné místnosti a službu mající personál se při jejich používání řídí platnými vnitřními předpisy.
- V případě nepřítomnosti uživatele delší než jeden den je náhradní klíč zapečetěn do obálky a uložen na určeném místě.
- Uživatel nesmí pořizovat duplikáty klíčů.
- Uživatel není oprávněn klíče poskytnout druhé osobě.
- V případě ztráty či poškození je uživatel povinen uhradit náklady spojené s výměnou zámku či pořízením nového klíče.

- V případě, že uživatel již nemá zájem klíče vlastnit, je povinen je vrátit oproti podpisu pracovníci sociálního úseku - finančnímu referentovi

### III. Individuální plánování sociální služby

Podkladem pro individuální poskytování sociální služby je plánování s uživateli, které je realizováno formou individuálních plánů péče a plánování osobních cílů uživatele.

Každý uživatel má svého referujícího pracovníka, kterého má právo si vybrat, nebo je mu přidělen. Referující pracovník uživatele podporuje, spolupracuje s ním a pomáhá mu při realizaci osobních cílů. Společně s uživatelem současně sestavuje plán péče, jehož podkladem je stupeň závislosti uživatele na poskytované službě a na DOZP vychází z výše přiznaného Příspěvků na péči. Osobní cíle uživatele jsou pravidelně aktualizovány podle možností, potřeb a přání uživatele. Plán péče je aktualizován dle potřeb uživatele a dále na DOZP v návaznosti na změnu rozhodnutí o příspěvku na péči Úřadu práce.

S prvním osobním cílem uživateli pomáhá sociální pracovník, který uživateli aktivně nabízí pomoc formou podpory při sestavování prvních osobních cílů v průběhu adaptace. Cílem je, aby uživatel co nejlépe zvládl přechod do nového prostředí. Plán adaptace je individuálně přizpůsoben typu a délce pobytu uživatele. V průběhu prvního měsíce pobytu si uživatele převezme jeho referující pracovník.

Služby poskytované uživateli v průběhu pobytu v DOZP i OS jsou realizovány v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby a vychází z individuálních potřeb. Individuální potřeby uživatel definuje pomocí svých osobních cílů. Ve spolupráci s referujícím pracovníkem sestavují uživatelé plán, který je následně zapracován do plánu směny.

Poskytovatel sociální služby je v souladu s platnou legislativou povinen vést písemné individuální záznamy o průběhu a poskytování sociální služby, plánovat a hodnotit průběh poskytování sociální služby. Každý uživatel má svého referujícího pracovníka, v případě, že by si přál jiného a to např.: konkrétního pracovníka, má možnost o to požádat.

O průběhu poskytované sociální služby jsou vedeny záznamy – individuální dokumentace. Uživatel má právo do své dokumentace kdykoliv nahlížet. Poskytovatel sociální služby shromažďuje pouze takové osobní údaje, které odpovídají stanovenému účelu v rozsahu nezbytném pro jeho naplnění.

### IV. Ukládání cenností

Věci a předměty, které si uživatel přinesl, jsou majetkem uživatele. Cenné předměty, finanční hotovost, vkladní knížky, doklady o nabytí cenných papírů atd. může dát uživatel do úschovy do trezoru, určeného k ukládání depozit. Uživateli se v takovém případě vydává písemné potvrzení o převzetí. Nejsou - li cennosti takto uloženy, poskytovatel za ně nenese odpovědnost.

Finanční částky uložené v depozitech nebo na vkladních knížkách si může uživatel vybírat, vždy ve všední dny, v určené pokladní hodiny sám, podle vlastní potřeby nebo prostřednictvím jím zmocněné osoby, v případě výběru větší částky je vhodné výběr předem domluvit. Předměty dané do úschovy jsou uživateli vydávány na jeho žádost nebo při odchodu ze zařízení. V případě dědictví jsou tyto předměty vydávány zákonným dědicům po ukončení notářského řízení.

Veškeré osobní doklady si uživatel uchovává u sebe. Uživatel, který má obavy ze ztráty osobních dokladů, může požádat o jejich uložení do úschovy k poskytovateli. Doklady budou uzamčené v určených prostorách. Doklady jsou uživateli k dispozici 24 hodin denně.

Uživatelé, kteří jsou příjemci výplaty důchodu formou složenky, případně využívají doručovací adresy k dodání poštovní zásilky, si ji vyzvedávají v recepci, v případě, že nemohou nebo nechtějí toto realizovat sami, mohou převzetím písemně pověřit sociální pracovníci.

V mimořádných situacích si poskytovatel vyhrazuje právo uložit do depozit uživateli finanční hotovost nebo cennost případně jiné věci, které považuje za cenné a uživatel je již neužívá nebo o ně nepečuje. Péčí je myšleno zacházení odpovídající jejich předpokládané hodnotě, například o ně uživatel nepečuje tak, aby se neztratily, a hrozí jejich ztráta. Poskytovatel si toto právo vymezuje v případě, že to uživatel není schopen realizovat sám. Mimořádnou situací je myšlena hospitalizace, změna zdravotního stavu případně jiná mimořádná událost. O uložení je uživateli vždy předán protokol a proveden zápis do dokumentace. Službu mající personál tuto situaci řeší vždy v přítomnosti svědků.

## V. Hygiena

### 1) Úklid

V obývacích místnostech, jídelnách a v ostatních prostorách je udržován pořádek a čistota. Pořádek je udržován i ve skříních a jiném nábytku, kde nesmějí být ukládány zbytky jídel a odpadky. Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a následně je zajištěna jejich likvidace.

Úklid ubytovací jednotek se provádí za přítomnosti uživatele nebo svědka. V době nepřítomnosti uživatele vstupují do ubytovací jednotky vždy dva zaměstnanci. Úklid ve dnech pracovního volna (víkendy a svátky) provádí zaměstnanci pouze ve společných prostorách a v prostorách se zvýšenou potřebou úklidu.

Úklid ve skříních a skříňkách uživatelů provádí uživatel sám nebo s pomocí personálu. Rozdělení úkolů a povinností vztahujících se k úklidu je zpracováno v dohodě, ve které uživatel definuje svou vůli a pověřuje personál případnými kroky vlastní realizace úklidu osobních věcí a šatstva ve skříních. Současně se provádí 4x do roka generální úklid ubytovací jednotky, který je součástí úhrady za pobyt. Jeho součástí je mimo jiné mytí oken, ošetření nábytku, umytí nádobí, světel a ostatní úklidové práce, které nejsou součástí běžného úklidu.

Je přísně zakázáno vyhazovat jakékoliv předměty z oken a hromadit zbytky potravy na ubytovací jednotce nebo balkonech.

### 2) Praní prádla

Ložní prádlo se vyměňuje pravidelně a dále podle potřeby uživatelů. Praní ložního i osobního prádla je zajišťováno organizací, jeho sběr provádí personál poskytovatele. Osobní prádlo musí být označeno nášivkou s příjmením a prvním písmenem křestního jména uživatele. Na upřesnění podmínek označení prádla se může uživatel obrátit na personál poskytovatele. Uživatel může k našívání jmenovek využít služby poskytovatele. V případě, že uživatel nemá označené prádlo podle pokynů, neodpovídá poskytovatel za vzniklé ztráty.

Praní prádla, které vyžaduje speciální prací postup nebo chemické čištění, si uživatel zajišťuje sám nebo může využít nabídky zprostředkování dodavatelské služby.

### 3) Osobní hygiena

Uživatelé mají právo využít možnost čerpat pomoc kvalifikovaného personálu při poskytování osobní hygieny a po dohodě s personálem si mohou vybírat místo a čas kde a kdy jim bude osobní hygiena poskytnuta a v jakém rozsahu požadují pomoc personálu. Uživatelé jsou povinni dbát na dodržování

osobní hygieny a dodržovat běžné normy hygienických návyků ve společnosti. K osobní hygieně mohou využívat perličkovou vanu ve společné koupelně, společné bezbariérové sprchy nebo sprchy na ubytovací jednotce. Přání uživatele je součástí dohody, kterou personál respektuje v průběhu plánování směny. Službu mající personál asistuje uživateli při osobní hygieně a to v souladu s jeho potřebami a v návaznosti na stupeň závislosti uživatele na poskytnutí péče. Personál je povinen dodržovat a respektovat právo uživatele na soukromí a intimitu.

#### **4) Chov zvířat**

Uživatelé DOZP mohou chovat zvířata, která sama neopouštějí ubytovací jednotku (např. andulky, rybičky, želvy, králíci a jiné) a která neobtěžují svými hlasovými projevy nebo zápachem ostatní uživatele. Úklid, který je nutný v souvislosti s chovem zvířat si uživatel provádí sám a tvoří součást jeho individuálního plánu. Případná pomoc a podpora vychází z jednotlivých kroků realizace individuálního plánu.

### **VI. Kouření, pití alkoholu a používání otevřeného ohně**

V celém objektu U Dubu nedoporučujeme kouřit s výjimkou prostor vyhrazených ke kouření. Tyto prostory jsou viditelně označeny nápisem „Kouření povoleno“. Pití alkoholu uživatelem je možné v přiměřeném množství tak, aby neobtěžovalo ostatní uživatele, personál a ostatní osoby a nedocházelo k ničení a poškozování majetku a ke znečišťování prostor domova.

Ve všech vnitřních prostorách domova je uživatelům zakázáno rozdělávat a používat otevřený oheň. Dále není možné do objektu přinášet a zde ukládat věci, které jsou nebezpečné svou povahou, zdravotně závadné a ohrožily by obyvatele domova.

Uživatelé jsou povinni respektovat nařízení poskytovatele ve vztahu k bezpečnosti a protipožární prevenci. V souladu s protipožární prevencí jsou obyvatelé seznamováni s protipožárními předpisy, vždy na začátku pobytu a dále pravidelně (1x ročně), dále jsou seznamováni s únikovými cestami v objektu a se speciálními požárními riziky.

### **VII. Bezpečnost**

Personál dbá o bezpečnost uživatelů v průběhu poskytované služby v souladu s jejich základními právy (např. uživatel má právo volného pohybu po zařízení i mimo něj). Uživatel má právo se sám rozhodovat, ale zároveň s tím nese odpovědnost za svá rozhodnutí.

Sociální služba je uživateli poskytována v souladu s jeho individuálním plánem, při jehož sestavování jsou spolu s uživatelem vytipovávána rizika, která ohrožují jeho bezpečnost. Míra rizika je rozhodující pro vytváření prevence. Riziko malé a přiměřené není důvodem ke stanovování preventivních opatření. Riziko vysoké – nepřijatelné je důvodem k sestavení preventivních opatření. Pokud se uživatel sám rozhodne riskovat s vědomím své odpovědnosti, nese za své rozhodnutí plnou odpovědnost.

Poskytovatel sociální služby si vyhrazuje právo znát informace, vztahující se k pobytu uživatele mimo objekt DOZP a OS. Jedná se o informace, které souvisí s rizikem vzniku mimořádné situace, která by mohla ohrozit zdraví uživatele. Patří sem například: odchod uživatele mimo zařízení. Cílem je minimalizovat riziko pohřešování nebo úrazu uživatele. Uživatelé mohou volně opustit zařízení, pouze při odchodu uživatel oznámí svou nepřítomnost službu majícímu personálu. Při pobytu mimo, který zasahuje do času podávání stravy, má uživatel možnost sjednat si se službu majícím personálem převzetí a uložení stravy k pozdější konzumaci.

V případě, že uživatel opustil objekt bez oznámení a nevrátil se nebo o sobě nedal vědět, vyhrazuje si poskytovatel právo nahlásit policii ČR jeho pohřešování.

Uživatelé, kteří ke svému pohybu využívají kompenzační pomůcky, jsou pravidelně seznamováni s pravidly bezpečného používání a údržbě kompenzační pomůcky. Poskytovatel neodpovídá za technický stav kompenzační pomůcky, která je ve vlastnictví uživatele. Kompenzační pomůcky ve vlastnictví MěÚSS Jirkov procházejí pravidelnou kontrolou. Uživatelé jsou povinni hlásit vzniklé závady.

Uživatelé jsou povinni dodržovat normy společného soužití a neohrožovat a nenapadat ostatní uživatele (a to včetně slovního napadání, urážlivého chování a jiného porušování dobrých mravů). V objektu je zakázána manipulace s otevřeným ohněm, nebezpečnými těkavými látkami.

Uživatelé odpovídají za škodu, kterou způsobí na majetku jiné osoby, poskytovatele nebo jiné organizace, patří sem škody způsobené na majetku či zdraví jiného uživatele nebo zaměstnance.

Uživatelé, kteří mají léky nebo jiné léčivé prostředky uloženy na ubytovací jednotce jsou povinni s nimi nakládat v souladu s pravidly o nakládání s nebezpečnými látkami, tzn. zbylé a prošlé léky odevzdávat zpět do lékárny, užívané léky neponechávat volně přístupné cizí osobě. Uživatelé mají možnost požádat kvalifikovaný personál o pomoc při likvidaci léků.

Uživatelé, u kterých je nebo bude, upravena svéprávnost, mají v průběhu poskytované služby právo plánovat a rozhodovat se o záměrech a realizaci poskytované péče, tj. individuálně si plánovat své denní aktivity, sestavovat osobní cíle a podílet se na plánování péče. Tato práva jsou poskytovatelem respektována, včetně práva na postoupení přiměřeného rizika. Ve vztahu k poskytované péči se jedná o rozhodování a plánování podpory při plnění běžných denních úkonů.

Službu mající personál poskytuje uživateli prostor k uplatnění vůle, rozhodovat si o svých potřebách. Potřeby uživatelů respektuje poskytovatel v souladu s uzavřenou smlouvou a běžnými společenskými normami.

Cílem stanovení pravidel je snížit možnost výskytu nežádoucích situací, které by mohly jakýmkoliv způsobem poškodit zdraví uživatele, zaměstnance nebo majetek organizace.

## **VIII. Pobyť mimo zařízení**

Uživatelé se mohou volně pohybovat po objektu v prostorách k tomu určených. Mají právo objekt kdykoli opustit. Jsou povinni respektovat čas kdy je objekt uzamykán. K odchodu nebo návratu v době, kdy je objekt uzamčen, je nutné, aby si uživatel domluvil se službu majícím personálem odemčení objektu. Při návratu opět použije zvonek u hlavního vchodu do zařízení.

Uživatelé, kteří mají zájem jít na procházku s doprovodem, zahrnou tento požadavek do svých individuálních plánů. Plánování poskytované služby probíhá pravidelně denně a vychází z individuálních cílů uživatelů v souladu s aktuálním zdravotním stavem.



Pokud uživatel není přítomen, má nárok na finanční vyrovnání za pobyt mimo domov. Finanční vyrovnání za neodebrané služby uživatele je tzv. vratka. Postup evidence a způsob výpočtu vratky jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby dle zákona 108/2006 Sb.

#### **IX. Fakultativní služby**

Uživatelé mohou nad rámec sjednané péče čerpat fakultativní služby, které nejsou součástí základní úhrady. Jejich nabídka a postup, jak o ně požádat jsou k dispozici na nástěnkách a u sociálních pracovníků. V případě, že má uživatel zájem čerpat tyto nebo jiné služby mimo objekt a potřebuje doprovod, má možnost si své potřeby zahrnout do individuálního plánu a využít možnosti naplánovat si doprovod referujícím pracovníkem nebo jiným zaměstnancem. Organizace si vyhrazuje právo v mimořádné situaci změnit doprovodnou osobu nebo den, z důvodu personálního zajištění směny.

#### **X. Doba nočního klidu**

Doba nočního klidu se stanovuje na základě dohody ředitele MěÚSS s uživateli (Radou obyvatel). Noční doba klidu: 22:00 – 06:00 hodin. Výjimky z těchto ustanovení provádí ředitel MěÚSS opět po dohodě s uživateli (Radou obyvatel). Odemykání a zamykání objektu zajišťuje službu konající recepční.

#### **XI. Návštěvy**

Uživatelé mohou přijímat návštěvy denně mezi 9:00 hodinou až 19:00 hodinou a to přímo na ubytovacích jednotkách nebo ve společných prostorách zařízení. Návštěvy mimo tuto dobu je třeba oznámit vedoucí směny. Uživatelé jednolůžkového ubytovací jednotky mají možnost vyjednat si individuálně návštěvy i mimo stanovenou dobu.

Návštěvy svým chováním nesmí rušit a omezovat ostatní spolubydlící ani narušovat provoz jednotlivých pracovišť, jsou-li návštěvy pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a svým chováním obtěžují okolí, není jim umožněn vstup do ubytovacích prostor. V případě vzniku problému, konfliktu nebo mimořádné situace zaměstnanec recepce přivolá odpovědného vedoucího pracovníka, osobu, která rozhodne o dalším postupu.

Návštěvy mohou být omezeny či zrušeny ředitelem MěÚSS z důvodu ochrany uživatelů před infekčními nemocemi nebo vzniku epidemie po konzultaci s Krajskou hygienickou stanicí.

#### **XII. Zdravotní péče**

Zdravotní péči poskytuje uživateli jeho praktický lékař. Uživatelé mají právo svobodně si zvolit lékaře a zdravotní pojišťovnu dle svého uvážení v souladu s platnou legislativou. Ošetrovatelská péče je uživatelům poskytována kvalifikovanými zdravotnickými pracovníky dle ordinace lékaře na základě aktuálního zdravotního stavu a potřeb uživatele.

O skutečnosti, bude-li poskytována ošetrovatelská péče, rozhoduje ošetřující lékař na základě posouzení aktuálního zdravotního stavu uživatele.

#### **XIII. Stravování**

Stravování se poskytuje 6x denně v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav uživatelů, podle stanovených stravovacích jednotek. Skladbu plánovaného jídelníčku pravidelně kontroluje nutriční terapeut, který odpovídá za dodržování dietních opatření u jednotlivých diet.



Strava se podává ve velké jídelně nebo na jednotlivých patrech. V čase podávání snídaně je uživatelům předávána sociálními pracovníky informace o denních aktivitách celého dne. V případě zhoršení zdravotního stavu, výjimečně na doporučení lékaře, se strava podává na ubytovací jednotce uživatele.

Uživatelé, kteří se chtějí stravovat v jiných časových intervalech, než uvádí průvodce sociální službou, mají možnost si prostřednictvím individuálního plánování vyjednat individuální časy.

Informace o časech výdeje stravy jsou k dispozici na vývěsných místech, v průvodci sociální služby a na žádost je kdykoli předá uživateli službu mající personál.

Uživatelé mají možnost využít nabídky pozdní snídaně. Ve všední dny mají uživatelé možnost výběru oběda z nabídky 3 jídel. U výběru večeří z nabídky dvou jídel, mimo vyhrazených dnů. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny jídelníčku. V nabízeném jídelníčku jsou dodrženy požadavky na základní diety,

kteří ordinuje lékař. Ve spolupráci s nutričním terapeutem lze sestavit uživateli individuální jídelníček. Všichni uživatelé mají druhou večeři.

Uživatelé mohou na ubytovací jednotce skladovat potraviny, které nepodléhají rychlé zkáze, pečivo v uzavřených nádobách. Na ubytovací jednotce nelze skladovat zkažené potraviny. Tato opatření vychází z hygienicko - epidemiologických norem a cílem je zabránit vzniku infekčních onemocnění a nemocem, které mohou vzniknout v důsledku výskytu hlodavců a jiných škůdců.

#### **XIV. Společenská, kulturní, zájmová činnost a další služby uživatelům**

Společenské, kulturní a zájmové činnosti jsou uživatelům nabízeny formou volnočasových nebo vzdělávacích aktivit, trénování paměti, pohybových aktivit, individuálních procházek, patří sem i nabídka účasti na kulturních akcích pořádaných v blízkém okolí.

MěÚSS poskytuje uživatelům příležitost ke kulturnímu životu (vystoupení umělců, koncerty v zařízení, klubová činnost, výlety, společenské večery s hudbou, atd.). Vlastní aktivita a zájem o zapojení do společenského života v domově i mimo domov je vítána. Poskytovatel se pravidelně spolu s uživateli a zaměstnanci zúčastňuje společenských a kulturních akcí pořádaných jinými institucemi, organizacemi nebo jinými subjekty v regionu.

Nabídka aktivit a kulturních a zájmových činností je plánovaná. Uživatelé jsou s ní pravidelně seznamováni a aktuálně je k dispozici všem uživatelům a návštěvám na nástěnkách. Plánování volnočasových aktivit a společenských událostí vychází z osobních cílů uživatel a jejich schopností. Spokojenost a zájem jsou ověřovány anketami rozhovory a výstupy z Rady obyvatel.

Uživatelé se mohou aktivně zapojit do plánování volnočasových aktivit i prostřednictvím Rady obyvatel. Rada obyvatel se podílí na životě Domova a prezentuje přání, podněty, pochvaly a stížnosti k poskytování sociálních služeb. Rada obyvatel je partnerem vedení MěÚSS Jirkov v otázkách týkajících se života seniorů a osob se zdravotním postižením.

Delegovaní zástupci z řad obyvatel DOZP jsou jmenováni do Rady obyvatel, která je poradním orgánem statutárního zástupce. Cílem její existence je čerpat podněty vedoucí ke zlepšení podmínek života uživatel služeb MěÚSS Jirkov.

Uživatelé si volí zástupce ze svých řad do Rady obyvatel při MěÚSS. Členové rady prezentují požadavky uživatelů vedení organizace. Rada obyvatel se koná pravidelně 1x za měsíc. Výstupem této Rady obyvatel





je zápis, se kterým jsou ostatní uživatelé seznamováni prostřednictvím nástěnek, samotnými členy Rady obyvatel nebo na pravidelné volnočasové aktivitě s názvem „Diskusní klub“.

Uživatelé mohou nad rámec sjednané péče, čerpat fakultativní služby, které nejsou součástí základní úhrady. Jejich nabídka a postup jak o ně požádat jsou k dispozici na nástěnkách a u sociálních pracovníků. S nabídkou svých služeb dochází kadeřnice a pedikérka. Služby jsou poskytovány v pronajatých prostorách se stanovenou provozní dobou dle nabídky a jejich platného ceníku.

V případě, že má uživatel zájem čerpat tyto nebo jiné služby mimo objekt a potřebuje doprovod, má možnost si své potřeby zahrnout do individuálního plánu a využít možnosti naplánovat si doprovod referujícím pracovníkem nebo jiným zaměstnancem. Organizace si vyhrazuje právo v mimořádné situaci změnit doprovodnou osobu nebo den, z důvodu personálního zajištění směny.

## XV. Stížnosti

Uživatel nebo jím pověřený zástupce mají právo si na kvalitu poskytované služby stěžovat ústní či písemnou formou. Poskytovatel se zavazuje, že převzatá stížnost bude písemně vyřízena a uživatel, či jeho zástupce, budou informováni o výsledku řešení stížnosti.

Písemné stížnosti, podněty nebo připomínky může uživatel nebo jím pověřený zástupce poslat poštou na adresu organizace, e-mailem adresu dané služby (info@meussj.cz), předat osobně kterémukoliv zaměstnanci služby nebo vhodit do schránky na stížnosti, které jsou umístěny ve společných prostorách zařízení, přístupných bez omezení.

Ústní stížnost je kompetentní převzít jakýkoliv zaměstnanec MěÚSS Jirkov, který je povinen předat stížnost vedoucímu pracovníkovi nebo osobě pověřené evidencí stížností, pochval a podnětů.

Právo podávat stížnosti na nevhodné chování uživatele vůči své osobě má i zaměstnanec MěÚSS. Přesný postup při vyřizování stížností je ošetřen ve vnitřním předpisu MěÚSS. Je zveřejněn ve srozumitelné formě (piktogramy) na vývěsných plochách a ve společných prostorách zařízení, přístupných bez omezení.

## XVI. Porušení domácího řádu

Jestliže uživatel po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, má ředitel MěÚSS právo ukončit smlouvu s uživatelem. Ukončení služby je realizováno na základě písemného upozornění, ve kterém je popsán důvod ukončení a stanoveny termíny a povinnosti jednotlivých stran. Uživatel, s kterým bylo zahájeno řízení ve věci ukončení pobytu, má možnost požádat odpovědné pracovníky poskytovatele o pomoc při řešení jeho vzniklé situace. Ukončení smlouvy je realizováno vždy v souladu s uzavřenou smlouvou, která obsahuje povinnosti zúčastněných.

### Postup při hrubém porušení Domácího řádu:

Při opakovaném nebo hrubém porušení domácího řádu uživatelem zaměstnanci předloží řediteli k vyřízení stížnosti stručný a výstižný popis situace a chování uživatele, co nejdříve po události, (podpis zapisujícího pracovníka - zápis - kniha mimořádných událostí)

Ředitel zařízení na základě prověření údajů uděluje uživateli ústní napomenutí nebo napomenutí písemné, formou dopisu.

### Opatření poskytovatele při porušování domácího řádu:



V případě, že se jedná o první nebo méně závažná porušení, upozorní uživatele na jeho pochybení službu mající personál a to bezprostředně po vyřešení události navazující na porušování domácího řádu. O incidentu personál sepíše stručný záznam. V případě, že se jedná o opakované nebo hrubé narušování soužití, zaznamená personál průběh události do knihy mimořádných událostí a vzniklou situaci dále řeší odpovědní pracovníci v souladu s jejich kompetencemi.

#### **Rozdělení jednotlivých pravomocí při řešení přestupku:**

- Vedoucí služby – ústní napomenutí
- Vedoucí služby – ústní napomenutí s informací vedoucí sociálního úseku
- Vedoucí služby – písemné napomenutí (součástí upozornění je informace o předání věci řediteli zařízení)
- Ředitel zařízení – ústní a písemné napomenutí
- Ředitel zařízení – opakované písemné napomenutí s upozorněním na možnost vypovězení smlouvy
- Městská policie, Policie ČR, jiné instituce činné ve správním řízení
- Odbor sociálních věcí a ředitel zařízení – zahájení řízení ve věci vyloučení z domova

Jestliže ředitel MěÚSS nemůže dosáhnout domluvou a vysvětlováním toho, aby se uživatel řídil zásadami občanského soužití a dodržoval ustanovení Domácího řádu, má právo ukončit smlouvu dle podmínek obsažených ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Při změně kritérií pro ubytování během pobytu se tato skutečnost řeší s vedením organizace a s jejím zřizovatelem.

Ve výjimečných případech (fyzické napadení) se neprovádí výše uvedená opatření a ředitel MěÚSS má právo uživateli ukončit Smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Ve výjimečných případech (krádež, fyzické napadení) může být podán návrh na přestupkové řízení a podáno trestní oznámení.

### **XVII. Závěrečná ustanovení**

„Domácí řád“ je součástí vnitřních pravidel MěÚSS. Zaměstnanci a uživatelé zařízení musí být s tímto postupem prokazatelně seznámeni a jsou povinni řídit se jeho ustanoveními. Přílohou Domácího řádu Objektu U Dubu je Průvodce sociální službou DOZP, OS.

Domácí řád byl připomínkován zaměstnanci a uživateli MěÚSS Jirkov a schválen Radou obyvatel MěÚSS Jirkov.

V Jirkově dne 1. 11. 2016

Mgr. Eva Šulcová  
ředitelka MěÚSS Jirkov