

VNITŘNÍ PRAVIDLA SPOLEČNÉHO SOUŽITÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY BECHYNĚ

Platnost/Účinnost	od 1. 7. 2025
Aktualizaci provedl	Mgr. Alena Trachtová, vedoucí sociální pracovnice
Kontrolovali a připomínkovali	pracovníci Domova pro seniory Bechyně (úsek zdravotně sociální, sociální, stravovací a provozní)
Schválil	Mgr. Martina Smětáková, ředitelka
Závaznost	všichni pracovníci Domova pro seniory Bechyně klienti Domova pro seniory Bechyně široká veřejnost
Počet stran	23

Vnitřní pravidla společného soužití v Domově pro seniory Bechyně (dále jen Domov) obsahují základní pravidla pro zajištění klidného, bezpečného a spokojeného života v našem Domově. Kladou důraz na dodržování lidských a občanských práv i svobod, na ochranu lidské důstojnosti a autonomie. Ctí právo na individuální přístup, respektují názory i rozhodnutí klientů.

Poslání Domova

„S láskou, úctou a respektem budeme při Vás stát“

Domov pro seniory Bechyně poskytuje sociální pobytovou službu seniorům starším 60 let, kteří mají vlivem věku a zdravotního stavu sníženou soběstačnost a k zajištění jejich individuálních potřeb již nepostačuje pomoc rodiny či terénních nebo ambulantních sociálních služeb.

Veškeré služby poskytujeme v Domově individuálně, dle skutečných potřeb jednotlivých klientů tak, aby se nevytvářela závislost na službě. Podporujeme zachování stávajících schopností, zapojení do běžného života i jeho aktivní prožívání. Respektujeme jejich právo rozhodovat si o sobě a o svém životě. S ohledem k životnímu příběhu klientů se snažíme utvářet zázemí, ve kterém se budou cítit jako doma – bezpečně a spokojeně.

Usilujeme, aby naši klienti mohli prožít poslední dny svého života v klidném a přátelském prostředí Domova společně s rodinou s důrazem na zachování kvality života a s ohledem na jejich hodnotové priority.



Cíl služby

Cílem služby je umožnit seniorům pobývat v důstojném a bezpečném prostředí Domova, udržet si co nejdéle běžný způsob života, zachovat svoji soběstačnost a smysluplně využívat volný čas. Naším cílem je poskytovat službu na základě individuálně dojednaného plánu při respektování a zachování práva na přiměřené riziko.

Cílová skupina

Domov pro seniory Bechyně poskytuje sociální pobytovou službu seniorům starším 60 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a mají zejména z důvodu věku nebo změny zdravotního stavu sníženou soběstačnost a potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby, popř. ošetrovatelskou péči.

Domov pro seniory Bechyně neposkytuje sociální službu:

- a) osobám, které jsou soběstačné a s pomocí terénních či ambulantních služeb mohou i nadále setrvat ve svém přirozeném prostředí
- b) osobám mladším 60 let
- c) osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení
- d) osobám s celoživotním smyslovým postižením
- e) osobám, které v důsledku psychiatrického onemocnění vyžadují celodenní dohled, respektive pokud jejich onemocnění není plně kompenzováno
- f) osobám trpícím Alzheimerovou chorobou nebo jinou formou demence, které z důvodu svého onemocnění potřebují specifické materiální a technické zabezpečení poskytování sociální služby
- g) osobám závislým na návykových látkách, které mohou v důsledku svého chování ohrožovat sebe či své okolí nebo narušují klidné soužití v kolektivu
- h) osobám požadujících služby mimo rámec Domova pro seniory Bechyně
- i) cizojazyčným osobám, které nejsou schopny komunikovat v českém jazyce

Cílovou skupinu jsme stanovili s ohledem na ochranu uživatelů služby, organizace i zaměstnanců a působí proti rizikům a důsledkům toho, že do rezidenčního zařízení by byli přijati ti klienti, pro které služba není vhodná.

Nepříznivá sociální situace (dále jen NSS) žadatelů o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Bechyně

V nepříznivé sociální situaci se člověk ocitá v okamžiku, kdy již není schopen plnohodnotně řešit svoji současnou situaci, své běžné životní návyky a potřeby. Důvodem této neschopnosti může být věk, zdravotní stav, sociálně znevýhodňující prostředí, krizová situace (ztráta blízkých) či ohrožení jeho práv a zájmů (např. z důvodu smyslového či fyzického postižení).

Pokud již byly vyčerpány možnosti rodiny, blízkých osob, komunity i nabídka terénních či ambulantních sociálních služeb, je Domov pro seniory Bechyně připraven společnými silami zajistit svým klientům spokojené, bezpečné i důstojné stáří a s ohledem na jejich možnosti a schopnosti je podporovat v zapojení se do běžného života ve společnosti.

Článek 1

Rada mudrců

Posláním Rady mudrců, jejímiž členy jsou klienti našeho Domova, je zprostředkovávat kontakt mezi klienty a vedením Domova tak, aby klienti měli možnost se vyjadřovat k podmínkám a okolnostem jejich života v Domově. Rada mudrců, jež se schází 4x ročně, zastupuje a hájí zájmy klientů, spolupracuje s vedením Domova, iniciuje různá opatření, návrhy či řešení. Podává náměty ke zlepšení prostředí, navrhuje kulturní akce, zájmovou činnost i jiné aktivity, které klientům zpříjemňují život v Domově, příp. se svými náměty podílí na sestavování jídelních lístků.

Článek 2

Ubytování klientů v Domově pro seniory Bechyně

1. Ubytování je poskytováno v jedno a dvoulůžkových pokojích. Klient je již před zahájením poskytování sociální služby seznámen s konkrétním pokojem, na kterém bude bydlet. Pokud je ubytován na dvoulůžkovém pokoji, může kdykoli požádat sociální pracovníci o zařazení do pořadníku čekatelů na jednolůžkový pokoj. Přednostně je však jednolůžkový pokoj určen pro stávající klienty Domova.

Dvoulůžkové pokoje jsou předěleny vertikální žaluzií pro zvýšení soukromí.

Budou-li mezi žadateli o poskytování sociální služby manželé, kteří budou mít zájem žít spolu a bude-li volný dvoulůžkový pokoj, rádi jim vyhovíme, stejně jako nesezdaným párům.

2. Stěhování klienta na jiný pokoj je možné pouze s jeho souhlasem nebo na základě jeho požadavku. V odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem, jeho opatrovníkem či osobou blízkou si Domov vyhrazuje právo přestěhovat klienta na jiný pokoj v rámci zařízení (např. při havárii, rekonstrukci, zásadní změně zdravotního stavu nebo při vážném nesouladu mezi klienty).

Zaměstnanci vstupují do pokoje klienta pouze v jeho přítomnosti, s výjimkou mimořádných situací, např. odvrácení havarijní situace, požární kontrola apod. V případě hospitalizace klienta a zajištění jeho osobních věcí jsou vždy přítomni dva zaměstnanci Domova.

3. Klient má možnost si, v závislosti na prostorových možnostech a po vzájemné domluvě se staniční sestrou daného oddělení, dovybavit pokoj dle svých potřeb a přání - tzn. může si s sebou přinést oblíbený kus nábytku či drobné předměty pro radost.

Kromě toho je možné pokoj prostorově uspořádat dle individuálních potřeb a přání.

Na vlastní elektrospotřebiče (televizor, rádio, rychlovarná konvice/kávovar, holicí strojek, fén, notebook, PC s příslušenstvím) je nutné z bezpečnostních důvodů doložit sociální pracovníci potvrzení o nezávadnosti výrobku (nesmí být starší než 1 rok), v případě nového spotřebiče postačí kopie účtenky nebo záručního listu. Uvedené doklady se stávají součástí dokumentace klienta. **Rozhodně není povoleno z bezpečnostních důvodů používat na pokoji ploténkový či jiný druh vařiče, pračku, sušičku ovoce, přímotop či podobné tepelné zdroje.**

Revize elektrospotřebičů musí být na náklady klienta následně prováděna dle jejich druhu každoročně nebo 1x za 2 roky, což po domluvě a na přání klienta zajistí sociální pracovníci.

V případě, že klient či jeho blízcí zapojí spotřebič bez platné revizní zprávy a způsobí tím škodu na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců, příp. jiných osob, nesou odpovědnost za způsobenou škodu.

Užívání elektrospotřebičů je bezplatné, pouze při používání vlastní televize či rádia je klient povinen si i nadále dle zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, hradit koncesionářské poplatky z vlastních prostředků. V rámci zajištění klidného soužití je na dvoulůžkových pokojích klientům doporučeno zakoupení bezdrátových sluchátek k TV, pokud se spolubydlíci nedohodnou jinak.

4. Na pokojích platí z důvodu bezpečnosti klientů přísný zákaz kouření a rozdělávání ohně (svíčky, svícny). Rovněž není dovoleno přechovávat v Domově jakékoliv zbraně ani jejich repliky či předměty, které by se mohly zbraněmi stát, chemikálie či jinak nebezpečné předměty.

5. V den zahájení poskytování sociální služby má klient právo se rozhodnout, zda chce či nechce mít u sebe klíč od svého pokoje. Toto rozhodnutí může kdykoliv během svého pobytu změnit.

Po dobu jeho nepřítomnosti v Domově např. z důvodu hospitalizace, dovolené, návštěvy, výletu apod. ho může klient ponechat na ošetřovně daného oddělení, kde je klíč službu konající všeobecnou sestrou uložen v zapečetěné obálce v trezoru. Za ztrátu klíče nese klient plnou odpovědnost a zavazuje se uhradit náklady spojené s výrobou nového klíče, popř. s výměnou zámku.

6. Klient má právo se v den zahájení poskytování sociální služby rozhodnout, zda chce či nechce mít pokoj označený svým jménem nebo jiným symbolem. Toto rozhodnutí může kdykoliv během svého pobytu změnit.

7. V celém Domově je klientům i jejich návštěvám k dispozici bezplatné wifi připojení, v lobby u výtahu na 1. oddělení je klientům po celý den dostupný počítač.

8. Klient má možnost přihlásit se k trvalému pobytu na adrese Domova. Toto přihlášení zajistí na jeho žádost a po schválení ředitelkou Domova sociální pracovnice, jež po domluvě s klientem zařídí i následné vystavení nového občanského průkazu. Uvedená změna trvalého pobytu je možná až po uzavření „Smlouvy o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Bechyně“ (dále jen Smlouva) na dobu neurčitou.

9. Po ukončení poskytování sociální služby jsou klient či jeho blízcí povinni nejdéle do 3 pracovních dnů odvézt veškerý osobní majetek patřící klientovi.

Článek 3

Stravování klientů

1. V Domově jsou zajištěna denně 3 hlavní a 2 vedlejší jídla – snídaně, přesnídávka, oběd, svačina a večeře, diabetikům je podávána také druhá večeře, a to podle jídelníčku v níže uvedených orientačních časech, pokud se klient nedomluví individuálně:

Snídaně	7.00 – 9.00
Přesnídávka	podává se se snídaní
Oběd	11.45 – 13.30
Svačina	podává se ve 14.30
Večeře	17.30 – 19.00
II. večeře (DIA)	19.30 hod

2. Jídelní lístek sestavuje nutriční terapeutka. Rovněž i klienti mají možnost se svými náměty podílet na jeho skladbě. Jídelní lístek je minimálně týden předem vyvěšen na nástěnkách na chodbách Domova, na informačních panelech umístěných u recepcce a v lobby na obou odděleních a také na informačních panelech AMOS. Imobilním klientům donesou jídelníčky zaměstnanci, kteří se s nimi domluví na preferované variantě. Klientům je též umožněno si nechat jídelní lístek okopírovat v souladu s aktuálním Sazebníkem fakultativních služeb.

3. Klienti mají právo si nabízenou stravu dle svého přání a potřeby odhlásit. Při předem ohlášeném pobytu klienta mimo Domov je nutné odhlásit stravu u službu konající všeobecné sestry minimálně 1 pracovní den předem do 12 hodin. Pro pobyt mimo Domov o víkendu platí odhlášení stravy nejpozději v pátek do 12 hodin. Při pozdějším odhlášení, bez vážného důvodu (např. hospitalizace), není možné klientovi vyplatit přeplatek za neodebranou stravu. Od následujícího dne má klient nárok na vrácení peněz, avšak pouze za pořizovací cenu potravin, ostatní režijní náklady nejsou součástí přeplatku.

Za stejných podmínek si může klient odhlásit i jednotlivá jídla, a to kdykoliv během svého pobytu v Domově.

4. Podle § 15 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je poskytovatel povinen zajistit klientovi celodenní stravování v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel. Z tohoto důvodu je v našem Domově prováděno účtování za stravu následujícím způsobem. První položku tvoří snídaně a přesnídávka, druhou položkou je oběd a třetí položkou je odpolední svačina s večeří (ev. i s 2. večeří u diabetické diety). Takže, jídel je sice 5 nebo 6 za den, ale ceny za stravu se skládají ze 3 položek. K tomuto opatření jsme přistoupili i z toho důvodu, že senior potřebuje přijímat kvalitní a vyváženou stravu v menších a pravidelných dávkách s ohledem na stav trávicí soustavy a rovnoměrně rozloženého příjmu energie na celý den.

5. U klienta, u něhož je jisté, že nebude využívat služeb kuchyně ze zdravotních důvodů (bude mu aplikována nutričně definovaná strava, např. Nutrison do PEGu), nebude ze strany Domova účtována položka za stravování, tedy ani režijní náklady na provoz kuchyně.

Dietní strava je v Domově připravována výhradně na základě ordinace lékaře, ve spolupráci s nutriční terapeutkou a se souhlasem klienta, vždy dle jeho individuálních potřeb (např. dieta diabetická, šetřící, proteinová, bezlepková, bezlaktózová, mixovaná strava apod.). Na přání klienta jsme schopni připravovat stravu vegetariánskou.

6. Strava je klientům servírována v jídelně, příp. v respiriích na jednotlivých odděleních, klientům hůře mobilním a imobilním či na přání je podávána na pokoji. Klienti mají možnost si vybrat snídani dle momentální chuti, a to formou rautových snídaní, dále si mohou vybrat ze dvou variant hlavního jídla (vyjma víkendu, kdy se k obědu vaří pouze jedna varianta) a ze dvou večeří (teplá x studená). Pokud klient celoživotně nejí určité

jídlo nebo určité potraviny, bude mu nabídnuta náhrada bez dalšího připomínání. Náš tým pečovatelský a kuchařů se postará o to, aby dostával jídlo takové, které mu bude vyhovovat (např. klient nejí ryby - dostane po domluvě třeba kuře, nejí hrách - dostane brambory atd.) Klient má možnost používat vlastní, z domova donesené, nádobí – talíře, misky, příbory.

7. Klient má samozřejmě právo si nasmlouvat donášku stravy i z jiných zdrojů. Tuto donášku si zajistí buď sám nebo s pomocí své rodiny.

8. Tekutiny se podávají při každém jídle, klientům jsou však k dispozici po celý den dle nápojového lístku, jenž má každý klient na pokoji.

Článek 4

Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Klienti mají právo svobodné volby lékaře, tzn., že si mohou ponechat svého dosavadního praktického lékaře nebo využívat služeb lékaře, který jedenkrát týdně dochází do Domova. Pokud zůstanou registrováni i nadále u svého stávajícího praktického lékaře, veškeré návštěvy si zajišťují sami nebo s dopomocí rodiny. V takovém případě Domov poskytuje pouze akutní neodkladnou péči. V Domově má své ordinace hodiny i lékař specialista – psychiatr, jehož služeb mohou klienti využívat za stejných podmínek jako v případě lékaře praktického.

Do Domova pravidelně docházejí také odborníci poskytující poradenství pro osoby sluchově postižené.

2. Odborná vyšetření jsou zaručena formou objednávek v ambulancích daných specialistů. Doprovod k lékaři zajišťuje nejlépe člen rodiny, pokud to však není možné a doprovod je nezbytný, staniční sestra daného oddělení tím pověří člena odborného týmu, jenž ten den poskytuje službu.

3. Ošetrovatelská péče je poskytována v nepřetržitém provozu kvalifikovaným zdravotnickým personálem, a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Při zhoršení zdravotního stavu zajistí všeobecná sestra konzultaci s ošetřujícím lékařem, v akutních případech je volána záchranná služba. Klientům hospitalizovaným ve zdravotnickém zařízení zůstává v Domově zachováno lůžko.

4. Doplatky za léky či inkontinenční pomůcky si hradí každý klient ze svých prostředků. Léky dle receptů, které předepíše ošetřující lékař či lékař specialista, včetně volně prodejných léčiv či doplňků stravy, zajistí na žádost klienta zaměstnanci Domova. Pokud si chce klient zařídit donášku léků sám či za pomoci rodiny, převezme tiskopisy od všeobecné sestry a tímto bere na vědomí, že byl informován o termínu zajištění léku tak, aby nebyl ohrožen na zdraví.

5. Klient je ve vztahu ke svému lékaři ve stejném postavení, jako kterýkoliv jiný občan a má tedy právo navržený lék či zdravotní úkon odmítnout.

6. Podávání léků klientům může být zajištěno všeobecnou sestrou, popř. mohou klienti své léky užívat sami, pokud jim to dovolí jejich zdravotní stav.

7. Klientům zůstává zachováno právo na svobodný výběr zdravotní pojišťovny.

8. Domov pro seniory Bechyně je schopen ve spolupráci s Domácím hospicem Jordán, o.p.s. Tábor zajistit klientům v případě potřeby specializovanou paliativní péči za předem stanovených smluvních podmínek. Umožňujeme rodinám či blízkým našich klientů, aby jim mohli být kdykoliv nablízku v posledních dnech jejich života.

Článek 5

Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby

Cílem individuálního plánování je nastavit poskytovanou sociální službu tak, aby v maximální možné míře odpovídala potřebám, možnostem, schopnostem a přáním klienta v rámci možností Domova. Každý klient má přiděleného jednoho zaměstnance, tzv. **klíčového pracovníka**, jehož úkolem je zjišťovat cíle a přání klienta, monitorovat změny v jeho potřebách a společnými silami dosáhnout jejich naplňování. Staniční sestra vždy zkonzultuje s daným zaměstnancem, zda souhlasí s přidělením konkrétního klienta. Jak zaměstnanec, tak i klient mají právo odmítnout či požádat o výměnu klíčového pracovníka, pokud jejich spolupráce nebude fungovat ve prospěch klienta, a to jak na samém počátku, tak i kdykoliv v průběhu poskytování služby.

V rámci multidisciplinárního týmu a ve spolupráci s klientem, příp. i s jeho blízkými je sestaven individuální plán péče, na jehož základě by měly být naplněny potřeby klienta a jenž by měl přispět k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Veškerý personál postupuje při každodenní péči právě podle tohoto plánu a ten se tak stává zárukou, že péče je poskytována podle skutečných potřeb, přání, cílů a životního příběhu klienta.

Článek 6

Hygiena prostředí

1. O úklid všech společných prostor, ale i obytných místností se starají pracovníce úklidu. Ovšem i klienti by měli dbát na pořádek kolem sebe a přispívat k jeho udržení.

To znamená, že musí být v zájmu nás všech, aby nikdo neodhazoval různé odpadky, jako je papír a zbytky jídel, mimo odpadkové koše či je neshromažďoval v nočních stolcích a skříních. Pro uchování potravin mají klienti k dispozici na pokoji chladničky.

2. Zaměstnanci provádí úklid v osobních věcech pouze se souhlasem klienta a za jeho přítomnosti. Pokud klient nepořádkem ve svých osobních věcech narušuje či omezuje práva svých spolubydlících a zaměstnanců, jsou pracovníci v přímé péči oprávněni v přítomnosti klienta věci uklidit. V případě, kdy klient nedodržuje základní hygienické zvyklosti a tím ohrožuje zdraví své i ostatních (např. skladuje shnilé a plesnivé potraviny, znepráhňuje zápachem ze skříně nebo osobních věcí apod.), je povinen umožnit pracovníkům přímé péče provést za přítomnosti dalšího pověřeného zaměstnance potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení apod.).

3. Kouření na pokojích klientů i ve společných prostranstvích je z bezpečnostních důvodů zakázáno; je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách – terasy u pokojů, atrium (kuřácký koutek).

Článek 7

Osobní hygiena

1. Klienti dle svých schopností pečují o svoji osobní hygienu, při níž jim dle potřeby pomáhají pracovníci přímé péče. Rozsah jejich podpory je dán v individuálním plánu péče. Součástí osobní hygieny je holení, stříhání nehtů a mytí vlasů.
2. Dle potřeb klientů Domov zajišťuje návštěvy pedikérky a kadeřnice, jejichž služby si klienti hradí sami. Kadeřnice i pedikérka poskytují své služby na základě předchozího objednání u personálu buď v místnosti k tomu určené a vybavené na 1. oddělení nebo dle potřeby a přání přímo na pokoji klienta.

Článek 8

Uložení osobních a cenných věcí klientů

1. Klienti jsou již před zahájením poskytování sociální služby informováni o možnosti uložení svých cenných věcí (malého rozměru cca 10x10 cm) a vkladních knížek do úschovy v kanceláři sociálních pracovníků, které o nich vedou v PC programu Cygnus přehlednou a průkaznou evidenci. V případě zájmu klienta založí sociální pracovníce s jeho doprovodem (ze zdravotních důvodů i bez jeho doprovodu) vkladní knížku u jím požadovaného peněžního ústavu. Každý pohyb na vkladní knížce je zaúčtován v PC programu Cygnus. Výběr z vkladní knížky provádí klient osobně, dle potřeby za doprovodu sociální pracovníce.

Finanční hotovost klientů, kterou na základě jejich písemné žádosti spravuje v PC programu Cygnus účetní Domova, je uložena na depozitním účtu, z něhož mohou klienti své peníze dle potřeby vybírat, což stvrdí svým podpisem či další ukládat. Bez jejich souhlasu (příp. souhlasu zákonného zástupce) nemůže žádná další osoba s uloženými penězi manipulovat, ani jí nejsou sdělovány informace o stavu uložených finančních prostředků.

2. Klienti jsou rovněž poučeni, aby využívali k ukládání svých cenností na pokoji uzamykatelné prostory (uzamykatelná zásuvka nočního stolku u lůžka a trezor v šatní skříni). Za cennosti i finance na pokoji odpovídá každý klient sám a za jejich ztrátu nenese Domov žádnou odpovědnost.

3. V případě úmrtí jsou cennosti, vkladní knížka a finanční hotovost vydány pozůstalým až po ukončení pozůstalostního řízení na základě Usnesení příslušného okresního soudu, které již nabylo právní moci.

4. Občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny mají klienti uložené u sebe na pokoji. Pouze na základě jejich žádosti či vzhledem k jejich zdravotnímu stavu mohou být uschovány v trezoru na příslušné ošetřovně, aby se tak zamezilo jejich případné ztrátě nebo zneužití.

Článek 9

Osobní věci

1. Péče o osobní prádlo (praní, žehlení, drobné opravy) je součástí základních činností hrazených v rámci ubytování. Klient není povinen využívat služeb prádelny Domova, praní prádla může i nadále zajišťovat jeho rodina za předpokladu, že klient bude mít průběžně k dispozici dostatek čistého oblečení a za dodržování základních hygienických pravidel

(včasný odnos znečištěných svršků apod.). Z důvodu zachování soběstačnosti umožňuje Domov, aby si klient své osobní prádlo i nadále přepíral sám v koupelně na pokoji.

2. Osobní prádlo, které si klient přinese z Domova v rámci zahájení poskytování sociální služby, je diskrétně označeno jmenovkou, tak aby nedocházelo k jeho ztrátám či záměnám. Takto se průběžně označují všechny věci, jež si klient přinese či dostane během pobytu v Domově.

3. Ložní prádlo se vyměňuje kdykoliv dle potřeby, minimálně však 1x za tři týdny.

4. Klient si může přinést s sebou do Domova a nadále používat vlastní polštář s peřinou i ložní povlečení.

Článek 10

Doba klidu a uzavírací doba Domova pro seniory Bechyně

1. **Doba nočního klidu na pokojích klientů je stanovena od 22.00 do 6.00 hod.** Ve společenských místnostech (v Selské jizbě a v obývacím pokoji), kde jsou umístěné společné televize, doba nočního klidu stanovena není, ale vždy musí být respektována práva ostatních klientů.

2. Domov se zamyká ve 21.00 hod. s ohledem na bezpečnost klientů i zaměstnanců. Po domluvě je samozřejmě možné přijít i později a zazvonit si na službu konající všeobecnou sestru. Při pozdějším návratu je však žádoucí dodržovat klid s ohledem na spící spolubydlící.

3. Z důvodu zajištění bezpečnosti je nezbytně nutné využívat k příchodu/odchodu výhradně hlavní vchod u recepce a neopouštět **Domov externím požárním schodištěm nebo nouzovým východem.**

Článek 11

Pobyt klienta mimo Domov pro seniory Bechyně

1. Domov je otevřeným zařízením, a proto **pobyt klientů v areálu Domova (vyjma provozních místností) i mimo Domov není ničím omezený.** Z důvodu bezpečnosti je však vhodné pobyt mimo zařízení oznámit službu konající všeobecné sestře daného oddělení.

2. Klient má právo dle svých potřeb a přání také na delší pobyt mimo naše zařízení (dovolená apod.). S ohledem na zdravotní stav a potřebu sociální péče je však žádoucí zvážit, do jaké míry může tuto péči zajistit rodina. Pokud se klienti rozhodnou změnit nahlášenou dobu pobytu mimo Domov, je v jejich zájmu, aby to předem telefonicky nahlásili na svém oddělení.

3. Za pobyt mimo Domov se klientovi vrací náklady na pořízení potravin za neodebrané jídlo a příspěvek na péči za 24 hodin nepřítomnosti.

Článek 12

Návštěvy klientů

1. **Návštěvy v Domově nejsou nikterak omezené.** Doporučujeme však respektovat potřeby našich klientů, a proto nejsou zcela vhodné návštěvy v ranních a večerních hodinách, v době

provádění hygieny, podávání jídel a v době odpočinku. Na dvoulůžkovém pokoji je možné návštěvy přijímat pouze po dohodě se spolubydlícím. Návštěvy v době nočního klidu je možné povolit, pokud se jedná o návštěvu na výslovné přání klienta a současně po domluvě se staniční sestrou daného oddělení. V případě dvoulůžkového pokoje je opětovně nutný souhlas spolubydlícího.

Po dobu návštěv zaměstnanci respektují soukromí klienta i jeho blízkých a nevstupují na pokoj, s výjimkou provedení nezbytně nutných úkonů a na požádání klienta či jeho rodiny. Na každém pokoji je k dispozici cedulka s nápisem **NÁVŠTĚVA** a je ponecháno na rozhodnutí klienta či jeho návštěvy, zda ji využijí a zavěsí na kliku pokoje.

2. Při mimořádných situacích či nepříznivé epidemiologické situaci mohou být ředitelkou Domova návštěvy dočasně omezeny nebo zakázány.

3. Z důvodu bezpečnosti zapisují recepční Domova každou příchozí návštěvu do Knihy návštěv.

4. Osobám, které jsou zjevně podnapilé či pod vlivem omamných látek, svým chováním či jednáním jsou agresivní, odmítají uvést své jméno nebo jméno klienta, jehož chtějí navštívit, je vstup do Domova zakázán.

5. Návštěva domácích mazlíčků (pes) je povolena při zachování všech hygienických a bezpečnostních opatření (např. pes na vodítku, s náhubkem apod.). V případě nedodržení uvedených opatření (např. agresivní pes, pes znečišťující prostředí Domova) má službu konající personál právo návštěvu vykázat. Za způsobenou škodu nese odpovědnost majitel zvířete.

Článek 13

Pobyt klienta se zvířetem v Domově pro seniory Bechyně

1. Domov umožňuje společné soužití klienta se zvířetem za dodržení jasně stanovených podmínek, které musí být smluvně dojednány ještě před nastěhováním zvířete do pokoje klienta.

2. Zvíře může žít se svým majitelem pouze na jednolůžkovém pokoji za předpokladu, že klient je schopen se o něho v plném rozsahu postarat. Současně musí být určena osoba, jež se o zvíře postará v případě, že klient takovou péči v Domově již nebude schopen zabezpečit.

3. Zvíře nesmí jakýmkoliv způsobem narušovat společné soužití v Domově.

Článek 14

Úhrada za poskytovanou sociální službu v Domově pro seniory Bechyně

1. Výše úhrady za poskytování sociální služby je stanovena zákonem č.108/2006 Sb. a příslušnou prováděcí vyhláškou č.505/2006 Sb. Informace o výši úhrady v Domově jsou součástí Smlouvy, kde je také dohodnut způsob její úhrady (tzv. hromadným seznamem, v hotovosti do pokladny nebo převodem na účet Domova), který může klient kdykoliv během svého pobytu v Domově změnit. Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravování a za poskytovanou péči.

Pokud by klientovi, jenž doložil výši svého příjmu, nezůstala po zaplacení úhrady za ubytování a stravu částka ve výši alespoň 15% jeho měsíčního příjmu, je výše úhrady úměrně snížena. V takovém případě je klient povinen dokládat veškeré další změny příjmu. Domov se poté může, dle §71 odst. 3 výše zmíněného zákona, dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou, popřípadě s jinou fyzickou nebo s právnickou osobou mající vztah ke klientovi, kterému je sociální služba poskytována.

Klient má právo nedokládat výši svého příjmu, poté je mu však úhrada automaticky stanovena v její plné výši.

Případný přeplatek za neodebrané služby v uplynulém měsíci předá klientovi sociální pracovnice nejpozději do konce následujícího měsíce, přičemž:

- přeplatek za bydlení se za dobu nepřítomnosti nevrací
- přeplatek za neodebranou stravu je stanoven pouze ve výši nákladů na pořízení potravin

2. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči. V případech, kdy klient nepobírá příspěvek na péči a současně potřebuje poskytování péče, není po něm za tyto činnosti požadována úhrada.

Příspěvek na péči se v případě nepřítomnosti klienta v Domově a neodebrání péče s výjimkou prvního a posledního dne nepřítomnosti vrací klientovi pouze z důvodu jeho dovolené.

V případě hospitalizace klienta nahlásí sociální pracovnice jeho nepřítomnost do 8 dnů příslušnému úřadu práce, který dle délky hospitalizace rozhodne o možném pozastavení jeho výplaty. Při ukončení poskytování sociální služby (s výjimkou úmrtí v Domově) si Domov ponechá pouze část úhrady za péči, kterou poskytl do dne ukončení poskytování služby. Zbýlá část příspěvku je vrácena klientovi, příp. převedena do pozůstalosti.

Článek 15

Výplata důchodu hromadným seznamem

1. V případě výplaty důchodu tzv. hromadným seznamem, je klientovi vyplácen důchod k 12. dni v měsíci. Připadá-li den splatnosti důchodu na víkend či státní svátek, vyplácí se až následující pracovní den. Den výplaty důchodu z České správy sociálního zabezpečení je současně dnem platby úhrady za pobyt v Domově. Po úhradě ubytování a stravy musí klientovi zůstat 15% z jeho příjmu = zůstatek důchodu.

2. V týž den se těmto klientům vyplácí i tzv. přeplatek za neodebrané služby z minulého měsíce včetně poměrné části příspěvku na péči z důvodu dovolené. Tento termín se však nevztahuje na příspěvek na péči, který byl přiznán zpětně a následně zaslán příslušným úřadem práce na účet Domova. V tomto případě je klientovi vyplacen příspěvek na péči individuálně.

3. Všem klientům se důchod vyplácí na pokoji, jeho převzetí stvrdí klient vlastnoručním podpisem na výplatní listině. V případě hospitalizace zajistí sociální pracovnice jeho uložení na klientův depozitní účet. Nemá-li ho klient zřízený, je finanční hotovost přijata přes příjmový pokladní doklad a uložena do trezoru v kanceláři sociálních pracovnic až do doby jeho návratu.

Článek 16

Fakultativní služby

Domov poskytuje dle svých možností klientům fakultativní služby za úhradu podle platného Sazebníku fakultativních služeb, který je nedílnou přílohou Smlouvy a je vyvěšen jak na informačních nástěnkách sociálního úseku, tak i na webových stránkách Domova.

Článek 17

Kulturní a společenské dění v Domově pro seniory Bechyně

1. Domov poskytuje klientům řadu příležitostí k jejich kulturnímu a společenskému vyžití. Klienti se mohou dle svého zájmu a zdravotního stavu účastnit rozličné kulturní a zájmové činnosti a podílet se i na jejím organizování. Své aktivity si volí dobrovolně, jsou však podporováni v jejich využívání.
2. Přehled naplánovaných aktivit (měsíční/týdenní/denní) je vyvěšen na nástěnkách na chodbách Domova a ve výtazích, dále je k dispozici na informačních panelech umístěných u recepce a v lobby na obou odděleních a také na informačních panelech AMOS. Klienti jsou o nich pravidelně informováni rovněž v rámci ranního hlášení. Personál Domova zajistí, dle individuálních potřeb klienta, i doprovod na pořádané aktivity.
3. V Domově se ze všech společenských či kulturních akcí a aktivizačních činností pořizují fotografické záznamy, příp. videozáznamy. Tyto materiály slouží nejen jako dokumentace aktivit našich klientů, ale také k propagaci Domova. Klienti jsou o této skutečnosti informováni a mají možnost se vyjádřit, zda souhlasí či nesouhlasí s pořizováním fotografií nebo videozáznamu se svojí osobou. Jejich rozhodnutí je personálem bez výhrad akceptováno a respektováno.
4. Veškerých pořádaných kulturních a společenských akcí se mohou samozřejmě účastnit také rodinní příslušníci našich klientů.

Článek 18

Nákupy

1. **Klientovi, který nemá možnost si sám (z důvodu zdravotního stavu a snížené soběstačnosti) nebo s pomocí rodiny obstarat nákup, zajišťuje drobné nákupy pověřený personál Domova, a to v rozsahu minimálně 1x týdně.** Pokud má klient finanční prostředky u sebe, je úhrada nákupu plně v jeho kompetenci. V případě, že má klient uloženu svoji finanční hotovost na hotovostním depozitu, uhradí s jeho souhlasem či se souhlasem jeho zástupce požadovanou částku účetní Domova po předložení potřebného dokladu.
2. Na recepci je klientům k dispozici malý obchůdek, kde si mohou klienti sami či v doprovodu personálu nakoupit drobné zboží.

Článek 19

Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky určené výhradně do vlastních rukou předá klientovi přímo poštovní doručovatelka v doprovodu pověřeného zaměstnance. Ostatní doporučené a peněžní poštovní zásilky, které jsou zaevidovány do Knihy došlé pošty, předá klientovi či jeho zástupci proti podpisu sociální pracovnice, jež v nejkratší možné době roznese klientům i obyčejné poštovní zásilky.
2. Domov zabezpečuje klientům odesílání poštovních zásilek, a to prostřednictvím poštovní schránky umístěné u recepce.

Článek 20

Ochrana společného majetku

1. Veškeré vybavení a zařízení je majetkem Domova a je povinností nás všech tento majetek chránit před úmyslným poškozováním a ničením. **Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku Domova.** Odpovídá i za ztrátu věcí, které mu byly propůjčeny do užívání. Pokud svévolně poškodí vybavení pokoje nebo pomůcek, které mu byly propůjčeny do užívání, bude po něm vyžadována náhrada škody ve výši ceny opravy.
2. Klient ani rodinný příslušník nemá právo jakkoli zasahovat, měnit či opravovat vybavení poskytovatele. Případnou závadu/nedostatek na pokoji nahlásí staniční sestře daného oddělení (v její nepřítomnosti službu konající všeobecné sestře), která ji zaeviduje do Knihy oprav, jež je k dispozici na recepci Domova. Klient je poté, po předchozí domluvě a za své přítomnosti, povinen umožnit pracovníkům údržby vstup do svého pokoje a odstranění nahlášené závady/nedostatku. Pokud se pokusí závadu/nedostatek odstranit vlastními silami, bude mu případná škoda dána k úhradě.

Článek 21

Občanské soužití

1. Nejdůležitější zásadou při poskytování sociální služby našim klientům je respektování a dodržování jejich základní lidských práv a svobod. Klienta považujeme za aktivního partnera v procesu plánování a realizace sociální služby. Dbáme také na dodržování zásad dobrého občanského soužití, které pokládáme za jeden ze základů spokojeného a klidného života v Domově.
2. Opakované přestupky proti občanskému soužití mohou zavdat podnět pro předčasné ukončení pobytu. Tyto přestupky řeší vedení Domova. Na základě jeho doporučení může být ukončen pobyt klientovi, který nerespektuje Vnitřní pravidla společného soužití v Domově pro seniory Bechyně (dále jen Vnitřní pravidla) a jeho ustanovení o občanském soužití. Při

opakování některého z přestupků může být čin posuzován jako přečin s následným podáním návrhu na řešení v trestním řízení.

Za porušení občanského soužití se v Domově považuje:

- Nadměrné užívání návykových látek a alkoholu, které způsobuje chování vedoucí k závažnému porušování Vnitřních pravidel (klient závažným způsobem ohrožuje zdraví své nebo ostatních klientů, narušuje klidné soužití s ostatními klienty, ničí majetek Domova a ostatních klientů, chová se agresivním způsobem, ruší noční klid)
- Chování jevící známky sexuálního obtěžování
- Úmyslné poškozování majetku Domova nebo ostatních klientů
- Slovní nebo fyzické napadení klientů nebo zaměstnanců Domova
- Opakované omezování práv a svobod ostatních klientů a zaměstnanců Domova
- Krádeže
- Šikana
- Vynucování si finanční výpůjčky od ostatních klientů verbálním nebo fyzickým nátlakem
- Narušování klidného soužití s ostatními klienty (nerespektování práv, vyvolávání sporů)
- Nedodržování základních hygienických norem a následné ohrožování ostatních klientů rizikem přenosu infekčních onemocnění, nedodržování osobní hygieny
- Nedodržování Smlouvy o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Bechyně

Postup při zjištění porušení Vnitřních pravidel společného soužití:

Službu konající všeobecná sestra daného oddělení vždy provede o vzniklém incidentu záznam do sociální dokumentace klienta a dle jeho závažnosti vyplní také Hlášení o mimořádné události. Staniční sestra neprodleně informuje ředitelku Domova.

- V případě prvního, resp. druhého porušení Vnitřních pravidel je klientovi předáno písemné napomenutí s uvedením možných následků při dalším porušení a s důrazným varováním, že opakování jeho jednání bude mít za následek vypovězení Smlouvy
- Po třetím porušení Vnitřních pravidel je klientovi opětovně předáno písemné napomenutí následované písemným ukončením Smlouvy
- Ukončení pobytu je oznámeno zákonnému zástupci, rodině či osobě blízké a sociálnímu odboru obce s rozšířenou působností
- Při porušení Vnitřních pravidel formou, kterou vzniká trestně právní odpovědnost klienta, je přivolána Policie ČR.

Při řešení situací, kdy došlo k porušení Vnitřních pravidel, se bere na zřetel případný psychický stav klienta. Pokud porušování Vnitřních pravidel souvisí se zhoršením

zdravotního stavu klienta, je po vzájemné domluvě podána žádost do jiného typu sociální pobytové služby.

Článek 22

Podávání stížností

1. V souladu se standardem kvality sociálních služeb č. 7 mají klienti, jejich blízcí a zákonní zástupci, ale také zaměstnanci Domova pro seniory Bechyně (dále jen Domov) i široká veřejnost možnost uplatnit svoji stížnost či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Mohou také podávat své podněty, návrhy, případně sdělit i své pochvaly.

2. Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

3. Stížnost je písemné či ústní podání učiněné ve vlastním zájmu klienta, kterým se stěžovatel domáhá ochrany jeho práv. Je to rovněž informace nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném a neadekvátním poskytování služeb nebo přístupu a chování zaměstnanců, které vyžaduje náležitou odezvu.

Pro poskytovatele představují stížnosti důležitý zdroj informací, zda služba odpovídá potřebám klientů a zároveň mohou být i podnětem, jak případně službu zlepšit.

4. Podání stížnosti či připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neopodstatněná.

5. Vyřizovatel stížnosti je povinen dodržet mlčenlivost o osobě stěžovatele. Pokud je nutné v rámci vyřízení stížnosti zveřejnit jeho jméno, bude o této skutečnosti stěžovatel vyrozuměn a požádán o souhlas.

6. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem. Stěžovatel má však právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

7. Opakovaná stížnost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti a byla-li již řešena, se již nebude znovu řešit.

8. Informace, jak postupovat při podání stížnosti i o jejím následném řešení, dostane žadatel již během sociálního šetření a dále, jako klient v den zahájení poskytování sociální služby (Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče). Pokyny pro podání stížností jsou uvedeny také ve Vnitřních pravidlech, která jsou k dispozici v přihrádkách s informačními materiály v přízemí i na obou odděleních Domova a také na webových stránkách zařízení. S pravidly o podávání a řešení stížností jsou prokazatelně seznámeni také všichni zaměstnanci, kteří tuto skutečnost následně stvrdí i svým podpisem.

PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ, JEJICH EVIDENCE A VYŘÍZENÍ

1. Způsob podání stížnosti

Stížnost je možné podat **ústně** (včetně telefonického sdělení), **písemně** (formou dopisu či elektronicky-e-mailem, datovou zprávou), **pomocí neverbální komunikace** a samozřejmě též **anonymně**.

2. Kdo může stížnost podat

Stížnost či připomínku má právo podat klient, jeho osoba blízká či zákonný zástupce, zaměstnanec Domova i široká veřejnost. Klient si může pro podání a vyřizování stížnosti zvolit jakéhokoli zástupce.

3. Na koho se obracet se stížností

Na kteréhokoliv zaměstnance Domova.

Klienti Domova mají možnost podat stížnost, respektive podnět ke změně i na Radě mudrců či během pravidelně prováděných vizitací (pravidelné návštěvy u klientů, při kterých během rozhovoru s klientem získáme zpětnou vazbu o kvalitě poskytované služby), příp. v rámci dotazníkového šetření, jež probíhá každým rokem.

Rodinní příslušníci či osoby blízké mohou vyjádřit svoji nespokojenost taktéž v rámci dotazníkového šetření, příp. na pravidelných setkáních s ředitelkou Domova.

Zaměstnanci Domova mohou podat případnou stížnost taktéž do schránky důvěry, v rámci supervizí nebo v rámci dotazníkové šetření určeného pro zaměstnance.

4. Postup při podávání stížnosti

- **Ústní stížnost, včetně telefonické stížnosti** - stěžovatel, který hodlá podat ústní stížnost, se může obrátit na kteréhokoli zaměstnance (kromě toho, na něhož si chce stěžovat). Pověřený pracovník (všeobecná sestra, pracovník přímé péče, sociální pracovníce) provede se souhlasem stěžovatele záznam o přijetí stížnosti do karty klienta v Cygnusu. Tento záznam se automaticky zobrazí také v předání služby a v sociální dokumentaci daného klienta. Současně tento záznam vytiskne a předá staniční sestře oddělení, kde byla stížnost zaznamenána, která jej následně vylepí do Knihy stížností. Neprodleně o této skutečnosti informuje také ředitelku Domova, jež ji dle povahy stížnosti vyřeší sama nebo ji postoupí vedoucímu příslušného úseku. O přijaté stížnosti a o způsobu jejího vyřešení či případných přijatých opatřeních podá vyřizovatel stížnosti zprávu na poradě vedení. Záznam o této skutečnosti vylepí do Knihy stížností.

Náležitosti evidované stížnosti či připomínky

- datum a hodina podání stížnosti nebo připomínky
- forma stížnosti – ústní, telefonická....
- jméno a příjmení stěžovatele (pokud není anonymní)
- stručný popis stížnosti nebo připomínky (s uvedením konkrétních výroků stěžovatele)
- podpis stěžovatele a zaměstnance Domova, který stížnost či připomínku přijal
- jména a příjmení svědka, včetně jeho podpisu
- jméno a příjmení zaměstnance, který byl pověřen řešením stížnosti

- **Písemná stížnost** – stížnost doručená do Domova jako poštovní zásilka či emailem je předána k vyřízení ředitelce Domova a se všemi výše uvedenými náležitostmi je vložena do Knihy stížností.
- **Neverbální forma stížnosti** – u nekomunikujících klientů, kteří nejsou schopni svoji stížnost ani napsat, si zaměstnanci při poskytování služby všímají především jejich nonverbální komunikace, kde se sleduje projev nevůle či nesouhlasu s právě prováděným úkonem. Pokud zaměstnanci zaznamenají jakoukoli nelibost, budou nadále postupovat jako při podání běžné stížnosti.
- **Anonymní forma stížnosti** - stěžovatel má možnost si stěžovat i anonymně. K tomuto účelu jsou v Domově umístěny tři schránky důvěry (v přízemí a v lobby u výtahu na obou odděleních), které každý druhý týden v pondělí kontrolují současně dva zaměstnanci (alespoň jeden z nich je vždy sociální pracovníce). Klíče od uvedených schránek jsou uloženy v kanceláři sociálních pracovníků. O případných stížnostech provede sociální pracovníce zápis do Knihy stížností a postoupí je ředitelce Domova.

Imobilním a hůře pohyblivým klientům jsou v Domově k dispozici i dvě mobilní schránky důvěry (jedna na každém oddělení). Sociální pracovníce přenáší schránku vždy v pracovní dny dle vypracovaného harmonogramu na pokoje klientů, kde ji umístí v dosahu klienta (např. k lůžku) a ponechá ji zde do následujícího pracovního dne. Schránku důvěry může klientovi donést na jeho vyžádání kdykoliv i v jiný termín. Klientům vždy připomene, k jakému účelu slouží a na jejich žádost jim případně pomůže se sepsáním jejich stížností, připomínek či podnětů. Vždy na konci měsíce provede o případných zjištěných skutečnostech zápis do Knihy stížností.

Za klienty dochází také pastorační pracovník, jenž pod podmínkou mlčenlivosti a důvěrnosti získává od klientů informace o jejich spokojenosti s pobytem v Domově, stížnosti či podněty, které následně po domluvě a s jejich souhlasem může předat v anonymní podobě staniční sestře daného oddělení.

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnkách sociálního úseku v přízemí a na obou odděleních, a to po dobu 14 dní od vyřešení stížnosti. Pokud je v anonymní stížnosti označen zaměstnanec Domova, je odpověď předána i jemu. Všem klientům, kteří si nemohou odpověď přečíst na nástěnkách, ji osobně sdělí sociální pracovníce.

5. Řešení stížností

- Stížnosti řeší ředitelka Domova, která zváží eventuální delegování řešení stížnosti na jiného kompetentního zaměstnance, kterým bývá většinou vedoucí zaměstnanec příslušného úseku. Směřuje-li stížnost na vedoucího zaměstnance, řeší ji vždy pouze ředitelka Domova.
- V případě, že předmětem stížnosti je chování, jednání nebo práce zaměstnance Domova, vyžádá si ředitelka Domova i jeho vyjádření.
- Stížnost nelze postoupit k vyřízení zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje nebo, který by mohl být zainteresován na způsobu jejího vyřízení.

- Pokud ředitelka Domova nebude mít možnost stížnost vyřešit v rámci svých kompetencí, postoupí ji zřizovateli Domova, tzn. Krajskému úřadu Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích. Podobně i stěžovatel nespokojený s vyřešením stížnosti má právo podat odvolání a domáhat se tak nápravy u dalších níže uvedených orgánů.
- Směřuje-li stížnost vůči ředitelce Domova, musí být postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli, tzn. Krajskému úřadu Jihočeského kraje.
- Řešení a opatření budou učiněna v nejbližší možné době, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dnů, o této skutečnosti, včetně uvedení důvodů však musí být stěžovatel informován. Ředitelce Domova budou doručeny veškeré podklady pro řešení stížnosti, které vyhodnotí, navrhne řešení a stížnost uzavře. Stěžovatel bude následně písemně vyrozuměn o vyřešení stížnosti, příp. o sjednání nápravy.
- Při prošetřování stížnosti musí být posouzeny všechny její body odpovědně, nestranně a bez zbytečných průtahů.

Náležitosti zápisu o vyřešení stížnosti

- datum vyřízení stížnosti
- jména zaměstnanců, eventuálně dalších osob přítomných při šetření
- stručný záznam o všech zjištěných okolnostech a skutečnostech
- výsledek vyřízení stížnosti (zda byla shledána jako opodstatněná, neopodstatněná, částečně oprávněná s odůvodněním, v čem byla oprávněná a v čem nikoli)
- přijatá opatření
- záznam, zda stěžovatel souhlasí s výsledkem šetření či podává odvolání
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě, že je nespokojen s vyřízením stížnosti

Vznikne-li stěžovateli v důsledku nesprávného postupu poskytovatele majetková újma, je součástí vyřízení stížnosti dohoda s poškozeným o kompenzaci (ve formě finančního nebo materiálního plnění).

6. Postup při podání žádosti o prověření vyřízení stížnosti

- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen ministerstvo) o prověření této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření žádá.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne doručení žádosti. Při prověření je oprávněno si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy i jiných fyzických či právnických osob, v takovém případě se lhůta prodlužuje na 90 dnů. Dotčený poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu plnou součinnost.

- Následně písemně vyrozumí stěžovatele i poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti. Shledá-li žádost o prověření za oprávněnou, uloží ministerstvo poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, a to ve stanovené lhůtě a následně o tom ministerstvu podat písemnou zprávu, příp. podá podnět k dalšímu postupu jinému orgánu veřejné správy. Ministerstvo může žádost o prověření vyřízení stížnosti odložit, jestliže ji shledá neoprávněnou, nebo jde-li o stížnost ministerstvem již prověřenou nebo o opakovanou žádost bez nových skutečností.

Kontakty na nadřízené orgány, příp. nezávislé instituce, u nichž má klient právo na odvolání a prověření své stížnosti

Krajský úřad Jihočeského kraje

U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
tel: 386 720 600

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel: 221 921 111

Veřejný obhájce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel: 542 542 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
tel: 257 221 142

Asociace občanských poraden

Sabinova 3
130 00 Praha 3
tel: 284 019 220

Článek 23

Osobní údaje, nahlížení do dokumentace

1. Domov shromažďuje, uchovává a zpracovává pouze takové osobní údaje o žadatelích či klientech, které jsou nezbytné pro poskytování odborných a kvalifikovaných služeb, v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

2. O shromažďování, uchovávání a zpracovávání osobních údajů je informován každý žadatel/klient či jeho zákonný zástupce, který svůj souhlas vyjadřuje již podpisem Žádosti o poskytování sociální služby v Domově pro seniory Bechyně a následně také při zahájení poskytování sociální služby. V případě neudělení souhlasu nemůže být služba poskytována, neboť by Domov nemohl plnit povinnosti dané mu zákonem.

3. **Všichni zaměstnanci Domova jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů, která přetrvává i po případném ukončení jejich pracovního poměru.** Veškerá dokumentace klienta je uložena v uzamykatelných prostorách, v počítačové podobě je zajištěna přístupovým právem a antivirovým programem.

4. **Každý klient má právo nejen nahlížet do vlastní dokumentace, ale zároveň má právo - v přítomnosti pověřeného pracovníka - pořídit její výpisy, opisy nebo kopie.**

Klient má také právo dát souhlas i jiné osobě, která bude moci do ní za jeho přítomnosti a s jeho vědomím nahlížet (např. rodinný příslušník apod.). Před nahlédnutím do dokumentace musí klient udělit vybrané osobě či osobám písemný souhlas. V případě snížené mobility klienta je dokumentace poskytnuta k nahlížení přímo u jeho lůžka.

5. **Venkovní prostory Domova jsou monitorovány digitálním kamerovým systémem,** který byl nainstalován za účelem ochrany majetku, bezpečnosti a zdraví klientů i zaměstnanců Domova. Nahrávky jsou uchovávány po dobu sedmi dnů a jsou přístupné zaměstnancům pověřeným ředitelkou Domova, příp. Policií ČR.

Článek 24

Ukončení poskytování sociální služby v Domově pro seniory Bechyně

1. S možnostmi ukončení svého pobytu v Domově je klient podrobně obeznámen ve Smlouvě. **Žádný klient nesmí být držen v Domově proti své vůli a má právo kdykoliv se rozhodnout ukončit poskytování sociální služby, pokud ji sám nepovažuje za přínosnou při řešení své životní situace a uspokojování svých potřeb.** Lze tak učinit pouze písemnou formou, i bez udání důvodu.

2. Pokud není klient omezen ve svéprávnosti a jeho zdravotní stav mu umožňuje ukončení pobytu na jeho žádost, je pobyt ukončen i v případě nesouhlasu rodinných příslušníků nebo blízkých osob.

3. **Domov může ukončit poskytování sociální služby klientovi pouze na základě výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě.**

Článek 25

Závěrečná ustanovení

Tento dokument je závazný pro všechny klienty a zaměstnance Domova a také pro další osoby přicházející do Domova. Je veřejně přístupný na chodbách Domova a na webových stránkách zařízení. Žadateli o poskytování sociální služby je předán v tištěné podobě již v průběhu

sociálního šetření. Rovněž při zahájení poskytování sociální služby je klient opětovně obeznámen s jeho obsahem.

Vnitřní pravidla společného soužití v Domově pro seniory Bechyně nabývají platnosti dnem 1. 7. 2025. Vydáním tohoto dokumentu se ruší Vnitřní pravidla společného soužití v Domově pro seniory Bechyně z 1. 3. 2025.

Mgr. Martina Smětáková
ředitelka DpS Bechyně