



## DOMÁCÍ ŘÁD

Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15,  
Plzeň 1 - Severní Předměstí, 323 00 Plzeň

Evidenční číslo:	<b>DŘ DZR „Čtyřlístek“</b>		
Zpracoval:	Jméno a příjmení	Funkce / útvar	Podpis
	<b>Bc. Eva Žípková</b>	pověřená vedením útvaru DZR „Čtyřlístek“	
Schválil:	<b>Ing. Vladimír Chuchler</b>	ředitel MÚSS Plzeň	
Datum schválení:	5. 2. 2019	Změnový stav:	0
Účinnost od:	15. 2. 2019	Vydání:	10
Číslo tisku:			
Dokument ruší:	Domácí řád Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“ ze dne 1. 4. 2018		



Z historie Domova.....	2
Čl. 1 Účel a oblast platnosti .....	3
Čl. 2 Základní pojmy, definice a zkratky .....	3
Čl. 3 Poslání Domova .....	4
Čl. 4 Zásady (principy) poskytování sociálních služeb .....	4
Čl. 5 Poskytované služby.....	4
Čl. 6 Personální zajištění poskytované sociální služby .....	5
Čl. 7 Ubytování v Domově .....	6
Čl. 8 Úschova cenných věcí a ochrana majetku .....	8
Čl. 9 Úklid, praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení .....	9
Čl. 10 Stravování .....	10
Čl. 11 Dodržování osobní hygieny, hygienických předpisů a pravidel .....	12
Čl. 12 Zdravotní péče .....	13
Čl. 13 Volnočasové aktivity a ostatní služby zajišťované Domovem.....	14
Čl. 14 Dobrovolnická a pracovní rehabilitační činnost.....	15
Čl. 15 Úhrada pobytu a vratky, výplaty důchodů.....	15
Čl. 16 Odpovědnost za škodu a mimořádné situace .....	16
Čl. 17 Poštovní zásilky.....	17
Čl. 18 Stížnosti, podněty a připomínky .....	17
Čl. 19 Principy slušného chování a vzájemné tolerance .....	18
Čl. 20 Ochrana osobních údajů a podávání informací .....	18
Čl. 21 Pravomoci a odpovědnosti .....	19
Čl. 23 Související podklady .....	22



## Z historie Domova



Historie Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“ sahá do roku 1958, kdy v Plzni započala stavba objektu v tehdy předměstské čtvrti Lochotín. První obyvatelé byli přijati 24. dubna 1962 a dne 1. května 1962 se tehdejší Domov důchodců Lochotín dočkal slavnostního otevření. Koncem roku 1963 bylo v Domově důchodců Lochotín ubytováno 334 obyvatelů s průměrným věkem 76 let. Kapacita 340 lůžek se však ukázala jako nedostatečná, proto bylo rozhodnuto rozšířit zařízení o pobočku Zámeček u Radčic, kde byl do té doby internát studentů. Kapacita míst pro ubytované důchodce se tak zvýšila na 393 lůžek. Zámeček však chátral (byl postaven již v r. 1732) a vzhledem k jeho havarijnímu stavu došlo v roce 1976 k postupnému přesunu jeho obyvatelů do Domova důchodců Lochotín. Kapacita Domova důchodců Lochotín se tak ustálila opět na 340 místech. Vzhledem k postupnému prodlužování věku důchodců rostly nároky na ošetrovatelskou péči – do domovů důchodců nastupovalo stále více imobilních obyvatelů. Proto vzniklo v roce 1985 ve vedlejší městské nemocnici (dnešní Městská nemocnice Privamed) pracoviště Domova důchodců Lochotín specializující se na péči o tyto obyvatele. Kapacita celého zařízení se v té době přiblížila 400 místům pro důchodce. V souladu s postupem modernizace zařízení, postupem doby a v souvislosti se vznikem dalších podobných zařízení se kapacita Domova důchodců Lochotín postupně snižovala. V letech 1995 – 1996 tak bylo možné definitivně opustit prostory nemocnice a kapacita Domova důchodců Lochotín se snížila na 284 míst.

Další velkou změnou prošel Domov důchodců Lochotín 1. 7. 1999, kdy bylo zařízení rozděleno na Domov důchodců Lochotín (v pavilonu A) a na Ústav sociální péče Lochotín (v pavilonu B). V souladu s účinností zákona o sociálních službách se v roce 2007 názvy změnilly na Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem. V roce 2010 byly názvy Domovů doplněny o „Sedmikrásku“ a „Čtyřlístek“. Proč právě „Čtyřlístek“? Inspirovali jsme se „květomluvou“. Čtyřlístek znamená štěstí a splněná přání, sedmikráska upřímnou a stálou lásku a štěstí.

Od 1. 1. 2018 již není z důvodu zhoršujícího se stavu žadatelů poskytována služba typu „domov pro seniory“, kapacita této služby byla využita pro službu typu „domov se zvláštním režimem“. Od tohoto data zaniká název a sociální služba Domov pro seniory „Sedmikráska“ a oba objekty využívá Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“. Domov se nadále průběžně modernizuje, aby splňoval požadavky na kvalitní péči o osoby s chronickým duševním onemocněním. Současná kapacita Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“ je 286 uživatelů, jejich věkový průměr je kolem 80 let a neustále se zvyšuje. Domov získal v roce 2014 v rámci certifikace čtyři hvězdičky značky kvality sociálních služeb od Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s.



## Čl. 1

### Účel a oblast platnosti

- 1) Domácí řád Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň (dále jen Domácí řád) upravuje základní normy soužití uživatelů v Domově se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 - Severní předměstí, 323 00 Plzeň, jejich práva a povinnosti a rozsah poskytované péče.
- 2) Jedná se zejména o poskytování sociální služby a zdravotní péče s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních uživatelů.
- 3) Poskytování podpory má přednost před provedením úkonů za uživatele, a to zejména v oblastech soběstačnosti a udržování běžných sociálních kontaktů.
- 4) Zaměstnanci poskytovatele a uživatelé Domova jsou s Domácím řádem seznámeni, dodržují jej, prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci.

## Čl. 2

### Základní pojmy, definice a zkratky

- 1) **Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“**, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň (dále jen Domov) je poskytovatelem pobytových sociálních služeb ve smyslu § 50 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách [2], vše ve znění pozdějších předpisů. Jeho provozovatelem je Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace (dále jen MÚSS Plzeň). Zřizovatelem MÚSS Plzeň je Statutární město Plzeň; funkci zřizovatele vykonává v souladu s organizačním řádem Magistrátu města Plzně Rada města Plzně.
- 2) **Sociální služba** (také služba sociální péče) – ve smyslu § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a ve smyslu stanovené cílové skupiny - pobytová služba pro uživatele se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim této sociální služby je přizpůsoben specifickým potřebám těchto uživatelů. Obsahuje tyto základní činnosti:
  - poskytnutí ubytování
  - poskytnutí stravy
  - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
  - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
  - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - sociálně terapeutické činnosti
  - aktivizační činnosti
  - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 3) **Uživatel sociálních služeb** (dále jen uživatel) - osoba, které je poskytována sociální služba; příjemce poskytované sociální služby.
- 4) **Smlouva o poskytování sociálních služeb** (dále jen smlouva) – základní písemný dokument upravující smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem. Vymezuje vzájemná práva a povinnosti



obou subjektů. Obsahuje náležitosti stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník [3] a také zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1], vše ve znění pozdějších předpisů.

### Čl. 3 Poslání Domova

- 1) Posláním Domova je umožnit osobám s chronickým duševním onemocněním prožít důstojný a spokojený život ve vřelém, laskavém a bezpečném prostředí. Uživatelům je poskytována individuální pomoc a podpora týmem profesionálních pracovníků.

### Čl. 4 Zásady (principy) poskytování sociálních služeb

- 1) Důstojnost uživatele
- 2) Bezpečí uživatele
- 3) Individuální přístup k uživateli
- 4) Profesionalita pracovníků

### Čl. 5 Poskytované služby

- 1) Všechny služby v Domově jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [2], vše ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Služby jsou uživatelům poskytovány na základě smlouvy s ohledem na individuální potřeby uživatele. Úhrada těchto služeb je součástí stanovené úhrady za stravování, ubytování a poskytovanou péči. Jedná se zejména o následující základní úkony a činnosti:
  - a) Poskytnutí ubytování**
    1. ubytování
    2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
  - b) Poskytnutí stravy**
    1. Zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel
  - c) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
    1. pomoc při úkonech osobní hygieny
    2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
    3. pomoc při použití WC
  - d) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**
    1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
    2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
    3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
    4. pomoc při podávání jídla a pití
    5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
  - e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
    1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů



2. pomoc při obnově a upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

**f) Sociálně terapeutické činnosti**

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

**g) Aktivizační činnosti**

1. pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím  
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

**h) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

**3) Poskytovatel dále v rámci základní činnosti poskytuje tyto služby:**

- Vedení a správa depozitního účtu uživatele, vklady, výběry a výpisy z něj. Poskytovatel žádá uživatele, aby nadlimitní výběry (nad 10 000,- Kč) oznamoval alespoň 3 pracovní dny předem.
- Přihlášení k trvalému pobytu
- Vyřízení nového občanského průkazu
- Vyřízení pozůstalostního důchodu
- Úschova cenných věcí a vkladních knížek
- Zajištění léků, kompenzačních pomůcek, doplňků stravy apod.
- Zajištění nákupů, pochůzky
- Společenské vyžití a zájmová činnost
- Umístění LCD televizoru na každém pokoji
- Možnost využívání společných kuchyněk vybavených mikrovlnnou troubou a rychlovarnou konvicí
- Možnost využívat vířiče s chlazenými nápoji
- Možnost využívat společné lednice
- Zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Zajištění externích služeb (např. kadeřnice, holič, notář, pedikúra, doprava, knihovna, servis apod.)
- Možnost využití WI-FI sítě
- Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště
- Zajištění úprav a oprav oděvů
- Vyřizování osobních záležitostí uživatele na úřadech (není-li nikdo z rodiny či blízkých, kdo by mohl osobní záležitosti uživatele vyřídit).

5) Na přání uživatele může Domov poskytnout také fakultativní služby (např. doprava uživatele, používání vlastního elektrického spotřebiče). Tyto služby jsou nad rámec běžně poskytovaných služeb a jsou hrazeny uživatelem.

4) Domov pořádá pravidelně minimálně čtyřikrát ročně „Den otevřených dveří“, kdy se může široká veřejnost seznámit s poskytovanými službami a s prostředím Domova.

## Čl. 6

### Personální zajištění poskytované sociální služby

1) Všichni zaměstnanci Domova splňují kvalifikační požadavky dle příslušných předpisů. Neustále se průběžně vzdělávají a zvyšují si kvalifikaci.

2) Domov řídí vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“. Jejím nadřízeným je ředitel MÚSS Plzeň.





- 3) Jednotlivé pracovní skupiny řídí vedoucí útvaru zdravotní péče. Jejich nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“.
- 4) Provozní záležitosti Domova, provoz kuchyně a prádelny zajišťuje vedoucí útvaru Provozní oddělení Lochotín. Jejím nadřízeným je ředitel MÚSS Plzeň.
- 5) Volnočasové aktivity zajišťují pracovníci terapeutických služeb. Jejich nadřízeným je vedoucí Terapeutických služeb, jejíž nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“.
- 6) Sociální poradenství, přijetí uživatele, osobní a finanční záležitosti uživatele atd. zajišťují sociální pracovníci. Jejich nadřízeným je vedoucí sociálních pracovníků, jehož nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“.
- 7) Odbornou zdravotní péčí zajišťují všeobecné sestry a fyzioterapeutky. Jejich nadřízenou je vedoucí útvaru zdravotní služby, jejíž nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“.
- 8) Péči o uživatele zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jejich nadřízenými jsou vedoucí útvaru zdravotní péče příslušné skupiny útvaru.
- 9) Provoz v kuchyni, v prádelně, v recepci Domova a údržbu zajišťují zaměstnanci Stravovacího provozu Lochotín, Prádelny Lochotín, vrátní a domovník. Jejich nadřízeným je vedoucí útvaru Provozní oddělení Lochotín.
- 10) Individuální požadavky uživatele, stanovení a realizaci osobního cíle a plánu péče včetně jejich pravidelného vyhodnocování zajišťuje klíčový pracovník uživatele. Klíčový pracovník je důvěrníkem a poradcem uživatele a zprostředkovává naplnění jeho zájmů a požadavků. Klíčové pracovníky vykonávají zaměstnanci na pozici pracovníků v sociálních službách nebo terapeut, jiné osoby (sociální pracovník, vedoucí útvaru zdravotní péče příslušné skupiny útvaru, všeobecná sestra, apod.) funkci klíčového pracovníka nevykonávají.

## Čl. 7 Ubytování v Domově

- 1) Nárok na ubytování v Domově pro uživatele vzniká po uzavření smlouvy, ve které je konkrétně specifikováno číslo, typ pokoje a jeho vybavení.
- 2) V přízemí pavilonu A – skupina 3 (DZR 3) je zřízeno oddělení se zvýšeným dohledem. Je určeno pro uživatele s vysokou mírou dezorientace v kombinaci s útěkovými tendencemi. Pro zajištění bezpečnosti uživatelů jsou dveře z tohoto oddělení zajištěny elektronickým kódem.
- 3) Volně přístupné všem uživatelům jsou: lesopark, veškeré společenské místnosti a prostory, kuřárna, kuchyňky, koupelny, WC, společné lodžie (je-li na ně přístup z pokojů). Některé prostory lze využívat pouze za přítomnosti příslušného pracovníka, a to tělocvičnu, jednotlivé místnosti pro terapie (keramická dílna, dílna uživatelů, vzpomínkový salónek, hudební salónek, kadeřnický salónek apod.) Uživatelům není přístupné technické zázemí Domova, např. prádelna, kuchyně, atd. Domov je bezbariérový a k dispozici jsou celkem 4 výtahy.



- 4) Pokoj specifikovaný ve smlouvě je vybaven nábytkem včetně elektricky polohovatelné postele, televizorem, signalizačním zařízením, záclonami, žaluziemi a hygienickým koutkem s umyvadlem. Uživateli může být vydán na základě jeho požadavku klíč od pokoje. V případě dvoulůžkového pokoje je vždy klíč vydán také druhému uživateli na pokoji. Případný duplikát klíče hradí v případě ztráty uživatel. V případech ohrožujících zdraví či život uživatele má poskytovatel právo použít univerzální klíč, o jehož případném použití se vede evidence a který je běžně zapečetěný.
- 5) V Domově jsou všechna lůžka vybavena snímatelnou postranicí již od výrobce. Rozhodnutí o použití postranice je zcela na svobodné volbě uživatele. Není-li se uživatel schopen rozhodnout a udělit souhlas či nesouhlas s použitím postranice a zároveň existuje riziko pádu uživatele z lůžka, řídí se použití postranice VP 2Z2 - DZR „Čtyřlístek“ - Používání ochranných opatření [17].
- 6) Signalizační zařízení je bezpečnostní a komunikační systém, který je propojen do všech prostor Domova, kde se pohybují uživatelé a v případě nouze si tak mohou přivolat okamžitou pomoc. V pokoji uživatele je toto zařízení umístěno u lůžka a u dveří od pokoje, dále v koupelnách a na záchodech a je propojeno se sesternou.
- 7) Uživatelé si mohou dovybavit sjednaný pokoj drobnými doplňky a prvky, které jim zpříjemňují pobyt a přibližují je domácímu prostředí. Jedná se zejména o drobné kusy nábytku (polička, lampička, atd.), stejně jako o drobné dekorativní předměty (obrázky, fotografie, květiny). Zaměstnanci poskytovatele zajistí na základě přání a požadavků uživatele instalaci výše uvedeného dovybavení v pokoji uživatele.
- 8) V Domově není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, hygienicky závadné věci, předměty velmi velkých rozměrů a věci v nadměrném množství. Jestliže si takovou věc (věci) uživatel do Domova přinesl (dovezl), je povinen ji (je) bezodkladně z Domova odstranit.
- 9) Uživatel je zpravidla umístěn na právě volné místo, v případě více volných míst má možnost výběru. Případné další přestěhování na jiný pokoj je možné. Přestěhování uživatele probíhá vždy za jeho přítomnosti a s jeho souhlasem. Stěhování uživatele bez jeho souhlasu je možné pouze z provozních důvodů.
- 10) Uživatel nemá právo v Domově ubytovat další osoby. Cizí osoby nesmí přenocovat v prostorách Domova.
- 11) Uživatel může být v Domově přihlášen k trvalému pobytu. Přihlášení k trvalému pobytu, vyřízení nového občanského průkazu a zajištění příslušných oznamovacích povinností za uživatele zajistí sociální pracovníci Domova, a to na základě přání projeveného uživatelem.
- 12) Uživatel může Domov kdykoliv opouštět a vracet se do něj. Doporučujeme předem oznamovat odchod i návrat uživatele a také místo, kde bude uživatel pobývat, a to z důvodu bezpečnosti uživatele a také z důvodu případného nároku na vrácení poměrné části úhrady a příspěvku na péči - tzv. vratku (řádné odhlášení stravy a pobytu).
- 13) Recepce v Domově má nepřetržitý provoz, Domov se uzamyká ve 22.00 hod. Po této době je vstup umožněn po zazvonění na službu konající všeobecnou sestru.
- 14) Objekt Domova monitorován kamerovým systémem.





- 15) V Domově je možný bezplatný přístup na internet (Wi-Fi). Název sítě a heslo je zveřejněn na nástěnkách Domova.
- 16) Uživatelé mohou být kdykoliv navštěvováni. Návštěvy mohou přijímat na pokoji nebo ve společných prostorách Domova. Návštěvní doba je neomezená, doporučenou dobou pro návštěvu je doba od 10.00 do 18.00 hod. Vzhledem k dodržování pravidel společného soužití uživatel i jeho návštěva neruší svým jednáním klid a soukromí ostatních.
- 17) Ve vnitřních prostorách Domova je zakázáno kouření (mimo kuřárnu a lodžie). Pokoje jsou opatřeny protipožárními čidly a spuštění požárního poplachu z důvodu kouření na pokoji je považováno za porušení Domácího řádu.
- 18) Parkování motorových vozidel v areálu Domova není vzhledem k omezenému místu a provozu záchranného integračního systému povoleno. K parkování lze využít rozsáhlá parkoviště před areálem Domova. Parkování v areálu Domova je dovoleno pouze výjimkou odvezení či přivezení uživatele, a to pouze na nezbytně nutnou dobu.
- 19) Na základě požadavku ze strany uživatele je možné s vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“ zahájit jednání o možnosti chovu malého domácího zvířete (pes, kočka, morče, papoušek, rybičky, atd.). Prvořadě je zajištění veterinárních a hygienických podmínek chovu, stejně jako jeho finanční zajištění ze strany uživatele. Chov zvířete nesmí žádným způsobem omezovat spolubydlícího, ostatní uživatele či provoz Domova.
- 20) Uživatelé mohou ve svém pokoji s ohledem na jeho prostorové uspořádání a velikost a se souhlasem vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“ za úhradu nákladů používat vlastní drobné elektrospotřebiče (rádio, osobní počítač, malá lednička, atd.). Používané elektrospotřebiče ve vlastnictví uživatele musí být v okamžiku zahájení jejich provozu v Domově a následně ve stanovených termínech (obvykle jedenkrát ročně) prohlédnuty osobou mající platné oprávnění k provádění revizí elektrických zařízení, která provede revizi spotřebiče a vystaví doklad o provedené revizi a dalším bezpečném provozu elektrospotřebiče. Náklady spojené se zajištěním a provedením revize vlastního používaného elektrospotřebiče hradí uživatel. Revizi elektrických zařízení může na základě přání uživatele zajistit prostřednictvím oprávněné osoby poskytovatel. Pravidla pro používání vlastního elektrospotřebiče včetně výše úhrady upravují vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli [6].
- 21) Uživatel, který používá vlastní rádio či televizor, je povinen hradit koncesionářské poplatky. Za televizory, které jsou součástí vybavení pokoje, hradí koncesionářské poplatky poskytovatel.
- 22) Při používání elektrospotřebičů uživatel dbá na oprávněné zájmy ostatních a nenarušuje společné soužití zbytečným hlukem a to zejména v období od 22.00 do 6.00 hodin. Tato doba je stanovena jako doba nočního klidu.

## Čl. 8

### Úschova cenných věcí a ochrana majetku

- 1) Uživatelé si mohou prostřednictvím sociálních pracovníků Domova uložit své cenné věci, vkladní knížky, doklady, vyšší finanční hotovost apod. do úschovy poskytovatele.



- 2) O jakékoli manipulaci s takto uloženým majetkem uživatele je vyhotoven doklad charakterizující druh pohybu s majetkem uživatele. Bez souhlasu uživatele nemohou jiné osoby s uloženým majetkem manipulovat.
- 3) V případě, že nastane situace, že uživatel nerozezná význam a hodnotu peněz nebo cenností a existuje oprávněná obava, že dojde k jejich ztrátě, má sociální pracovník právo tuto hotovost nebo cennost převzít do úschovy i bez výslovného souhlasu uživatele. O této skutečnosti sociální pracovník uvedomí osobu, kterou uživatel ve smlouvě zmocnil jako osobu k podávání informací.
- 4) Poskytovatel nezodpovídá za věci, které mu nebyly svěřeny do úschovy. Uživatel má v pokoji k dispozici minimálně jednu uzamykatelnou část nábytku.

### Čl. 9

#### Úklid, praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení

- 1) Uživatelé Domova při pobytu používají vlastní oděvy, prádlo, obuv a pomůcky potřebné pro život v Domově. Vzhledem k možnosti záměny osobních věcí s věcmi jiných uživatelů (např. při praní prádla) je prádlo uživatelů označeno elektronickým čipem s unikátním kódem, který je na prádlo přišit určeným pracovníkem Domova. Výjimkou je pouze drobné osobní prádlo uživatele (spodní prádlo, ponožky apod.), které je práno v pracích sáčcích. Po příchodu uživatele do Domova je proveden soupis a elektronická evidence jeho prádla. Elektronický čip je přišit na prádlo skrytě. Bez čtecího zařízení jsou údaje v čipu uvedené nezjistitelné. Pokud je uživateli doneseno další osobní prádlo, je nutné ho předat určenému pracovníkovi Domova k označení čipem a k zaevidování do elektronické evidence prádla. Pokud je uživateli prádlo odneseno z Domova, je nutné určeným pracovníkem před odnesením elektronický čip z prádla odstranit.
- 2) Domov má zajištěno praní prádla centrální prádelnou MÚSS Plzeň.
- 3) Na sběr použitého drobného osobního prádla má každý uživatel 4 očípané prací sáčky na pokoji. Do těchto sáčků je ukládáno pouze použité drobné osobní prádlo uživatele (spodní prádlo, ponožky, apod.).
- 4) Ložní prádlo je měněno minimálně 1x za 14 dní, v případě potřeby kdykoliv. Znečištěné prádlo a oblečení je sbíráno minimálně 1x denně.
- 5) Praní osobního prádla v koupelnách a jeho sušení na pokojích je z hygienických důvodů zakázáno.
- 6) Úklid provádějí zaměstnanci externí úklidové firmy. Jedná se zejména o úklid podlahy, očistu umyvadla, vynášení odpadkových košů alespoň 1x denně, velký úklid 1x měsíčně, stírání parapetů a mytí oken 2x ročně. Denně je zajišťován úklid poliček a nočních stolků, případně osobních věcí uživatele, a to pracovníkem v sociálních službách.
- 7) V případě, že uživatel požaduje jiný čas úklidu, než je doba dle harmonogramu pracovníce externí úklidové firmy, dohodne si uživatel s touto pracovnící jiný čas. Při úklidu pokoje by měl být přítomen uživatel.



## Čl. 10 Stravování

- 1) Pro uživatele Domova je zajištěno stravování formou podávání tří hlavních (snídaně, oběd, večeře) a jednoho vedlejšího jídla (odpolední svačina). Diabetikům je podávána druhá večeře. Podávaná strava odpovídá svým složením, množstvím a úpravou věku uživatelů Domova.
- 2) Uživatelé, jejichž zdravotní stav vyžaduje dietní stravování, mohou využít nabídky poskytovatele a své stravování realizovat formou nabízených diet: dieta č. 3 – normální, dieta č. 9 – diabetická, dieta č. 2 – šetřící a dieta č. 9/2 – diabetická/šetřící. Domov poskytuje na základě přání či potřeby uživatele také individuální dietu (např. bezlepkovou, vegetariánskou, apod.).
- 3) V určené dny si může uživatel vybrat polední stravu ze dvou nabízených možností.
- 4) Časové rozpětí podávané stravy:

Snídaně	7.30 – 9.00 hod.
Oběd	12.00 – 13.30 hod.
Svačina	15.00 – 16.00 hod.
Večeře	17.00 – 18.00 hod.
Druhá večeře	20.00 – 21.00 hod.

- 5) Projeví-li uživatel přání odebrat stravu dříve nebo později, než je uvedené časového rozpětí podávané stravy, lze po předchozí dohodě vydat dříve či uchovat stravu v časovém rozpětí, které je v souladu s hygienickými předpisy, a to:

Snídaně	Lze vydat nejdříve v 7.30 hod. Lze uchovat 24 hodin od vydání nebo dle data trvanlivosti na obalu
Oběd	Lze vydat od 10.00 – 14.00 hod. Lze uchovat 2 hodiny od vydání
Svačina	Lze vydat od 12.00 – 17.00 hod. Lze uchovat 24 hodin od vydání nebo dle data trvanlivosti na obalu
Teplá večeře	Lze vydat 16.00 – 20.00 hod. Lze uchovat 2 hodiny od vydání
Studená večeře	Lze vydat 16.00- 20.00 hod. Lze uchovat 24 hodin od vydání nebo dle data trvanlivosti na obalu
Druhá večeře	Lze vydat 12.00 – 21.00 hod. Lze uchovat 24 hodin od vydání nebo dle data trvanlivosti na obalu

- 6) Jednotlivá jídla na příslušný týden jsou uvedena v jídelníčku, který je zveřejněn na nástěnkách ve všech patrech Domova a na webových stránkách. Na základě přání uživatele je možné vyhotovení výtisku jídelníčku pro jeho potřebu. Jídelníček je sestavován na kalendářní měsíc dopředu vedoucí útvaru Kuchyně Lochotín ve spolupráci se Stravovací komisí Domova a je schvalován nutričním terapeutem.
- 7) Uživatelé Domova jsou oprávněni se na tvorbě jídelníčku podílet prostřednictvím své účasti ve Stravovací komisi, jejíž termíny zasedání jsou předem zveřejněny nebo vyhlášeny. Stravovací komise je volně přístupná uživatelům, případně jejich rodinným příslušníkům.





prostředky uživatelů [7], která jsou vyvěšena na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo jsou k dispozici u sociálních pracovníků.

## Čl. 11

### Dodržování osobní hygieny, hygienických předpisů a pravidel

- 1) Dodržování hygienických předpisů a pravidel je základním prvkem pro fungování Domova a předcházení nemocem. Prvotním opatřením pro zachování nezávadného prostředí je pravidelná likvidace odpadů, zachovávání zásad osobní a provozní hygieny.
- 2) Za dodržování provozní hygieny Domova je zodpovědný poskytovatel a provádí ji formou denních úklidů, mytí, desinfekcí, pravidelných deratizací a dodržováním stanovených pracovních postupů pro jednotlivé činnosti. Při provádění těchto činností postupuje poskytovatel s maximálním ohledem k uživatelům, zejména s důrazem na respektování jejich práv uživatelů, intimity, bezpečnosti a ostatních oprávněných zájmů.
- 3) Dodržování osobní hygieny je plně osobní věcí uživatele. Každý uživatel Domova sám dbá o to, aby koupání a s tím spojené mytí vlasů proběhlo minimálně jedenkrát týdně. Není-li toho schopen, vše zajistí zaměstnanci Domova. Uživatel má možnost se dle svého přání koupat častěji.
- 4) K provádění denní osobní hygieny slouží hygienický koutek s umyvadlem opatřeným tekoucí teplou a studenou vodou přímo na pokojích, prostory společných koupelen a prostory společných WC umístěných na chodbách Domova. Používat tato zařízení mohou uživatelé bez omezení a kdykoliv v průběhu celého dne. Nejsou-li toho samostatně schopni, pomáhají jim pracovníci v sociálních službách.
- 5) Uživatelům se sníženou pohyblivostí či uživatelům imobilním pomáhají při úkonech spojených s osobní hygienou pracovníci v sociálních službách.
- 6) K dodržování osobní hygieny patří také holení, stříhání a úprava vlasů a stříhání nehtů na rukou a nohou.
- 7) Uživatelé se mohou holit sami, s pomocí pracovníka v sociálních službách nebo využít služeb holičky, která pravidelně do Domova dochází. Služby holičky si hradí uživatel ze svých prostředků. Ceník úkonů, provozní doba a způsob objednání je vyvěšen na nástěnkách Domova.
- 8) Uživatelé mohou využít služeb kadeřnice, která do Domova pravidelně dochází. Kadeřnice poskytuje své služby v kadeřnickém salónku v suterénu pavilonu A. Služby kadeřnice si hradí uživatel ze svých prostředků. Ceník úkonů, provozní doba a způsob objednání je vyvěšen na nástěnkách Domova.
- 9) Stříhání nehtů uživatele zabezpečují dle potřeby pracovníci v sociálních službách, kteří také zejména u nesoběstačných uživatelů sledují potřebu stříhání jejich nehtů. Uživatel má také možnost využít služeb pedikérky, která do Domova pravidelně dochází. Služby pedikérky si hradí uživatel ze svých prostředků. Ceník úkonů, provozní doba a způsob objednání je vyvěšen na nástěnkách Domova.



## Čl. 12 Zdravotní péče

- 1) Uživatelům je dle § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění [8], vše ve znění pozdějších předpisů, zajišťována zdravotní péče.
- 2) Uživatelům jsou k dispozici praktičtí lékaři. Lékaři jsou ochotni na základě projeveného zájmu uživatele o změnu praktického lékaře provést jeho zaregistrování mezi své pacienty. Ordinační hodiny praktických lékařů jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova.
- 3) Uživatel však může zůstat v registraci svého dosavadního praktického lékaře. V tomto případě musí provádět potřebná ošetření a vyšetření původní praktický lékař.
- 4) Praktický lékař vykonává návštěvy uživatelů Domova, které má ve své péči, na základě přání či potřeby uživatele. Návštěvy praktickým lékařem zajišťuje vedoucí útvaru zdravotní péče příslušné skupiny.
- 5) Praktický lékař na základě stanovené diagnózy, případně na základě doporučení specialisty, stanovuje léčebný postup, který je vykonáván všeobecnými nebo praktickými sestrami - zaměstnanci poskytovatele.
- 6) V případě nutnosti provedení odborného vyšetření či zákroku je uživatel doporučen, doprovázen, případně převezen na specializované zdravotnické pracoviště nebo je specialista přizván na konzultaci přímo k uživateli.
- 7) Do Domova dochází psychiatr, oční lékař, kožní lékař, zubní lékař, diabetolog a nutriční terapeut.
- 8) Uživatel má povinnosti hradit regulační poplatky a doplátky za léky ze svých prostředků.
- 9) Lékařem předepsané léky, pomůcky apod. zajišťují pro uživatele na základě jejich souhlasu zaměstnanci poskytovatele. Uživatel si je však může na základě své volby zajišťovat sám.
- 10) Domov nabízí svým uživatelům zdarma zapůjčení kompenzačních pomůcek (invalidní vozíky, chodítka, berle, hole). V případě zájmu a potřeby uživatele Domov vyřídí uživateli kompenzační pomůcky vlastní.
- 11) Pomůcky pro inkontinenci předepisuje praktický lékař. V případě, že spotřeba uživatele přesáhne množství hrazené z veřejného zdravotního pojištění, je nutné, aby si další potřebné pomůcky pro inkontinenci uživatel hradil sám.
- 12) Na základě souhlasu lékaře je uživateli poskytována odborná fyzioterapie vlastními zaměstnanci poskytovatele.
- 13) Uživatel se může rozhodnout, zda bude léky užívat sám, či nechá jejich předepsané dávkování a podávání na všeobecných sestrah – zaměstnancích poskytovatele.
- 14) Uživatel má právo zvolit si zdravotní pojišťovnu dle svého přání, Domov tuto volbu plně respektuje.





### Čl. 13

#### Volnočasové aktivity a ostatní služby zajišťované Domovem

- 1) Uživatelé mohou využívat veškeré nabízené aktivity a účastnit se společenských akcí v Domově i mimo něj. Volnočasové aktivity zajišťují terapeutky Domova. Aktivity jsou přizpůsobeny zdravotnímu a duševnímu stavu uživatelů, jejich zájmu a potřebám.
- 2) Domov nabízí uživatelům pravidelnou realizaci a vyžití v Keramickém kroužku, Kroužku kuchařského minima, Pěveckém kroužku, Počítačovém kroužku, dále nabízí trénování paměti, kondiční cvičení, nácvik sebeobsluhy, canisterapii, felinoterapii, muzikoterapii, taneční terapii, Seniorské lyceum, reminiscenční terapii, arteterapii, pracovní terapii, individuální návštěvy u uživatele na pokoji atd.
- 3) Dále Domov pořádá nejrůznější společenské a sportovní akce, výlety, grilování, kulturní vystoupení, přednášky a výstavky prací uživatelů.
- 4) Za příznivého počasí probíhá řada aktivit v lesoparku Domova, kde je v letních měsících instalován velký stan. Pracovníci Domova zajišťují uživatelům doprovod při vycházkách.
- 5) Poskytovatel zajišťuje pro uživatele aktuální přehled o kulturních, sportovních, duchovních a společenských akcích pořádaných na území města Plzně. Sociální pracovníci Domova jsou připraveni provést na základě přání uživatele zjištění podmínek účasti na vybrané akci (cena, volné vstupenky, začátek akce, způsob spojení apod.), případně provést rezervaci vstupenek na vybranou akci. Akcí pořádaných jiným subjektem, než je poskytovatel, se uživatelé účastní na vlastní náklady.
- 6) Pro uživatele preferující aktivní způsob odpočinku je k dispozici lesopark s lavičkami, zahradním grilem a Senior parkem se cvičebními prvky. Na nástěnkách Domova jsou k dispozici informace o aktuálním dopravním spojení a jiné užitečné informace.
- 7) Domov je přístupný od tramvajové zastávky tramvaje číslo 4 - Boženy Němcové. Odtud je cesta značena směrovými cedulemi. V těsné blízkosti Domova je zastávka autobusu č. 27 - Nemocnice Privamed. Zájemcům o Plzeňskou kartu, o průkaz Osoby se zdravotním postižením nebo o koupi jízdenky pomáhají s vyřízením sociální pracovníci.
- 8) Zájemcům o duchovní služby mohou sociální pracovníci zprostředkovat např. návštěvu duchovního nebo účast na mši. V Domově mohou působit pouze církve, které mají povoleno vyvíjet činnost na území ČR. V Domově jsou pravidelně vždy každý pátek pořádané mše. Informace o místě a času konání mše jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova, uživatele na mši v případě zájmu doprovodí pracovníci v sociálních službách.
- 9) Domov uživatelům nabízí možnost uspořádání oslav svátků či narozenin, grilování či pikniku v lesoparku Domova či prostor pro soukromou projekci rodinných fotografií či filmů. Zapůjčení grilu, prostor, klavíru, zprostředkování reprodukované hudby, přání k životnímu výročí interním rozhlasem apod. zajišťují terapeutky.
- 10) Aktivity jsou v Domově poskytovány v rámci základní činnosti, jejich úhrada je součástí úhrady za poskytovanou péči. Služby poskytované nad rámec základní činnosti jsou fakultativní a hrazené uživatelem z jeho prostředků.



- 11) Sociální pracovníci zařizují v případě zájmu uživatele předplatné novin a časopisů, zajišťují také denní donášku objednaných tiskovin (cena tiskovin je hrazena z vlastních prostředků uživatele). V recepci Domova je denně k dispozici aktuální výtisk regionálních novin.
- 12) Sociální pracovníci v případě zájmu zajistí uživateli individuální dopravu. Individuální doprava může být poskytnuta také dopravním prostředkem poskytovatele za úhradu fakultativně.
- 13) Uživatelé mají možnost využít služeb bufetu, který je v objektu Domova. Bufet také zajišťuje „nákupy do tašky“.
- 14) Do Domova pravidelně dochází přímo za uživateli pracovnice Obvodní knihovny Lochotín a nabízí uživatelům výpůjčky knih.

#### Čl. 14

##### Dobrovolnická a pracovní rehabilitační činnost

- 1) Uživatelé se mohou dle svého uvážení a zdravotního stavu zapojit do dění v Domově. Jedná se např. o drobný úklid, drobné pomocné práce v Domově nebo v lesoparku či pomoc při organizování kulturních a společenských akcí.
- 2) Uživatelé, kteří tuto činnost vykonávají soustavně a v rámci pracovní rehabilitační činnosti, mají s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o pracovní činnosti a dostávají za vykonanou činnost mzdu.
- 3) Vykonávání dobrovolnické a pracovní rehabilitační činnosti je podmíněno souhlasem praktického lékaře.
- 4) Domov úzce spolupracuje s dobrovolníky humanitární organizace ADRA. Koordinátor dobrovolnické činnosti je zaměstnancem poskytovatele. Dobrovolníci vykonávají činnost na základě Smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací v oblasti dobrovolnické služby. Pravidelně je zjišťována spokojenost uživatelů s činností dobrovolníků. Dobrovolníci vykonávají zejména individuální návštěvy u osamělých uživatelů, zajišťují individuální vycházky s uživateli, pomáhají s dopravou uživatelů na společenské a kulturní akce v Domově a asistují při výletech mimo Domov. Nemohou vykonávat úkony péče o vlastní osobu uživatele. V přiměřené míře platí pro dobrovolníky stejná pravidla jako pro zaměstnance Domova, a to zejména v oblasti zachování mlčenlivosti.
- 5) Dobrovolnickou činnost může vykonávat také rodinný příslušník uživatele. O dobrovolnickou činnost se nejedná, dochází-li tento rodinný příslušník za uživatelem, který je jeho příbuzný.

#### Čl. 15

##### Úhrada pobytu a vratky, výplaty důchodů

- 1) Na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb platí uživatel úhradu za poskytované sociální služby, a to za ubytování, stravování a poskytnutou péči. Způsob výpočtu výše úhrady, termíny pro vyúčtování, doba splatnosti úhrady, způsob placení úhrady i způsob výpočtu a vrácení přeplatků (vratek) je sjednán mezi uživatelem a poskytovatelem v uzavřené smlouvě a jejích přílohách. V případě zjištěných nedoplatků je uživateli doručena upomínka a při jejím neakceptování je pohledávka vymáhána právní cestou.



- 2) Problematiku fakultativních služeb včetně způsobu jejich objednání a úhrady řeší vnitřní pravidla VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů [7] a vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli [6], která jsou k dispozici na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálních pracovníků.
- 3) Při předem ohlášeném pobytu mimo Domov se vrací tzv. vratka za neodebrané služby související s ubytováním, za neodebranou stravu v hodnotě surovin (potravin) bez provozních nákladů a poměrná část příspěvku na péči za celé dny nepřítomnosti následující po dni odchodu z Domova, nejedná-li se o případ zastavení příspěvku na péči dle § 14a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1], ve znění pozdějších předpisů.
- 4) Plná částka za neodebrané služby související s ubytováním a stravováním a částka za neodebranou stravu v hodnotě surovin (potravin) dle druhu stravy bez provozních nákladů může být vyplacena pouze uživateli, který zaplatí plnou úhradu za tyto služby. Má-li uživatel stanovenou sníženou úhradu, je snížena také výše vratky.
- 5) Uživatel má právo se svobodně rozhodnout o způsobu výplaty svého důchodu.
- 6) Uživatelé, kterým jsou důchody zasílány do Domova poštovní poukázkou, hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování zpravidla v den splatnosti tohoto důchodu po jeho převzetí, nejpozději však do konce příslušného kalendářního měsíce.
- 7) Uživatelům, kteří se rozhodli ponechat výplatu důchodu na svůj osobní bankovní účet, je důchod vyplácen nadále na tento účet. Uživatel hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování ze svého účtu, nejpozději však do konce příslušného kalendářního měsíce.
- 8) Uživatelům, kteří se rozhodli pro výplatu svého důchodu prostřednictvím výplaty na účet poskytovatele, vyplácí důchod sociální pracovníci Domova vždy 15. dne v měsíci. Pokud termín 15. připadne na sobotu nebo neděli, je výplata důchodů prováděna v následující pracovní den. Výplata probíhá v kanceláři sociálních pracovníků nebo na pokojích uživatelů. Uživatel hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování v den splatnosti tohoto důchodu po jeho převzetí.
- 9) Jestliže se uživatel neumí nebo nemůže podepsat, převzetí výplaty důchodu za něj podepisují dva svědci. Důchod se vyplácí oprávněnému uživateli.
- 10) Problematiku konkrétně upravují vnitřní pravidla VP 4x1 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů [7] a vnitřní pravidla VP 4X2 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení v IS Cygnus [9]. Tato vnitřní pravidla jsou přístupná na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálních pracovníků.

## Čl. 16

### Odpovědnost za škodu a mimořádné situace

- 1) Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku jiných osob. Jde-li o vybavení, které mu bylo svěřeno k užívání (vybavení pokoje, apod.), je povinen s ním šetrně zacházet. Ztrátu nebo poškození tohoto vybavení je uživatel povinen ihned oznámit vedoucí útvaru zdravotní péče příslušné skupiny.



- 2) Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle účasti.
- 3) Uživatel je povinen upozornit jakéhokoliv zaměstnance na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout Domovu, jeho uživatelům, zaměstnancům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.
- 4) Uživatelé jsou srozuměni se zásadou nedotknutelnosti věcí v majetku jiných osob.
- 5) Uživatelé, návštěvy, zaměstnanci poskytovatele, dodavatelé i ostatní osoby dodržují po celou dobu svého pobytu či činnosti v Domově bezpečnostní a protipožární předpisy.
- 6) V případě vzniku mimořádné situace (požár, havárie, apod.) je postupováno v souladu s Havarijním a evakuačním řádem Domova, který je dostupný na nástěnkách v Domově.
- 7) V případě vzniku mimořádné situace je uživatel či jiné osoby, které se momentálně nacházejí v Domově, povinni řídit se pokyny zaměstnanců Domova.

#### **Čl. 17 Poštovní zásilky**

- 1) Poštovní zásilky přebírají za uživatele sociální pracovníci na základě Smlouvy o přebírání poštovních zásilek uzavřené s Českou poštou. Sociální pracovníci jsou povinni zásilku neprodleně předat uživateli.
- 2) Poštovní zásilky mohou také uživatelé přebírat osobně přímo od poštovního doručovatele. Poštovní zásilky určené do vlastních rukou může přebírat pouze uživatel osobně.
- 3) Sociální pracovníci mohou na základě přání uživatele pomoci zásilku uživateli otevřít, eventuálně přečíst.

#### **Čl. 18 Stížnosti, podněty a připomínky**

- 1) K podání stížnosti, podnětu či připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoliv - nejen uživatel, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan. Stížnost, podnět či připomínka mohou být podány ústně, písemně, elektronicky nebo anonymně do označené schránky. Anonymní schránka je umístěna v každém patře Domova. Stížnost, podnět či připomínku může také převzít kdokoliv ze zaměstnanců poskytovatele.
- 2) Stížnosti, podněty a připomínky jsou řešeny podle vnitřních pravidel VP 7Xa – MÚSS Plzeň - Podávání, evidence a vyřizování stížností **[10]**, která jsou dostupná na hlavní nástěnce Domova, webových stránkách nebo u sociálních pracovníků. Připomínky ke stravě je možné přednést také na Stravovací komisi.
- 3) Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- 4) Za podání stížnosti, podnětu či připomínky uživatel není nijak postihován. Stížnosti, podněty a připomínky jsou využívány ke zvyšování kvality sociální služby.



- 5) S vnitřními pravidly VP 7Xa – MÚSS Plzeň – Podávání, evidence a vyřizování stížností **[10]** je seznámen každý nově příchozí uživatel včetně jeho nejbližší rodiny, a to formou:
- předání Domácího řádu v písemné podobě
  - vyvěšením těchto vnitřních pravidel na nástěnkách Domova
  - zakotvením informací o podávání stížností ve smlouvě
  - podáním ústních informací při nástupu do Domova sociálním pracovníkem
  - vyvěšením výňatku z uvedených vnitřních pravidel u anonymních schránek, které jsou umístěny na každém oddělení

### Čl. 19

#### Principy slušného chování a vzájemné tolerance

- 1) Každý uživatel je povinen dodržovat obecné zásady slušného chování a vzájemné tolerance. Uživatel je také povinen dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy. Nedodrží-li uživatel tento Domácí řád a základní pravidla a principy slušného chování, je upozorněn písemnou formou na porušení podmínek sjednaných ve smlouvě a na možné ukončení smlouvy výpovědí ze strany poskytovatele.
- 2) V případě vážného nebo opakujícího se porušení Domácího řádu je uživateli vypovězena smlouva ze strany poskytovatele.
- 3) Za závažné porušení se považuje zejména hrubé verbální či fyzické napadání ostatních uživatelů či zaměstnanců Domova, hádky nebo hrubé chování k návštěvám.

### Čl. 20

#### Ochrana osobních údajů a podávání informací

- 1) Domov chápe ochranu osobních údajů jako důležitou součást ochrany práv uživatele.
- 2) Veškeré údaje osobního nebo citlivého charakteru jsou důvěrné a jsou přístupné pouze příslušným zaměstnancům.
- 3) Všichni zaměstnanci zachovávají o všech osobních nebo citlivých informacích mlčenlivost.
- 4) Informace o finančních poměrech uživatele podává zásadně sociální pracovník, a to pouze uživateli, opatrovníkovi nebo osobám, které uživatel uvedl ve smlouvě jako osoby, kterým si přeje podávat informace o jeho osobě, zdravotním stavu a finanční situaci. Třetím osobám lze poskytnout informace pouze na základě ověřené plné moci, dalším subjektům pouze na základě písemné žádosti za předpokladu oprávněnosti tohoto požadavku (např. soud, policie, atd.).
- 5) Informace o zdravotním stavu uživatele podává na základě zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) **[11]**, ve znění pozdějších předpisů, výhradně ošetřující lékař.
- 6) Poskytovatel se řídí Obecným nařízením EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR) **[12]** a směrnicí SM – 011 – E – Ochrana osobních údajů **[16]**.



- 7) Domov se při příjmu, vyřizování, odesílání, skartování a archivaci písemností řídí Spisovým a skartačním řádem MÚSS Plzeň [13].

## Čl. 21

### Pravomoci a odpovědnosti

- 1) Tento Domácí řád je závazný pro všechny uživatele a zaměstnance Domova.
- 2) Pro uživatele soudně omezené ve svéprávnosti a pro uživatele zastoupené (např. členem domácnosti) platí tento Domácí řád v míře přiměřené jejich schopnostem mu porozumět. Některé povinnosti jsou závazné pro opatrovníka či osobu zastupující uživatele.
- 3) Domácí řád platí v přiměřené míře také pro osoby, které se v Domově oprávněně zdržují (např. osoby navštěvující uživatele) a pro osoby, které se jakýmkoliv způsobem podílejí na poskytování sociální služby. Doplňujícím dokumentem je Návštěvní řád Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotlíková 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň (dále jen Návštěvní řád) [4], který je viditelně vyvěšen v prostorách Domova, a který je vysvětlujícím a doplňujícím dokumentem pro osoby, které do Domova dochází.
- 4) Uživatelé a zaměstnanci jsou povinni jednotlivá ustanovení Domácího řádu dodržovat.
- 5) Základní povinnosti zaměstnance upravuje Pracovní řád MÚSS Plzeň [15]. V případě porušení Pracovního řádu je postupováno dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů [5].
- 6) Všichni vedoucí zaměstnanci jsou povinni kontrolovat způsob poskytování sociální služby i z hlediska dodržování práv uživatele. Zaměstnanci Domova si v rámci svého profesního rozvoje zvyšují znalosti v oblasti ochrany práv uživatele.
- 7) Posouzení intenzity porušení pracovních povinností:
  - Intenzitu porušení pracovních povinností stanovuje vedoucí útvaru nebo ředitel MÚSS Plzeň. Při zkoumání intenzity porušení pracovních povinností se přihlíží:
    - k osobě zaměstnance
    - k funkci, kterou zastává a k jeho dosavadnímu postoji k plnění pracovních povinností
    - k době a situaci, v níž došlo k porušení pracovní povinnosti
    - k míře zavinění zaměstnance
    - ke způsobu porušení pracovní povinnosti zaměstnance
    - k důsledkům porušení pracovní povinnosti pro uživatele či zaměstnavatele
    - k tomu, zda svým jednáním zaměstnanec způsobil uživateli či zaměstnavateli škodu
  - V případě spáchání trestného činu zaměstnance vůči uživateli, podává poskytovatel na zaměstnance trestní oznámení na Polici ČR.
  - **Méně závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – neopakující se porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance, při kterém uživateli nevznikla fyzická újma, hmotná škoda většího rozsahu či závažná psychická újma. Se zaměstnancem bylo porušení povinnosti projednáno, byl vyzván k nápravě svého jednání a toto porušení se již neopakuje. Porušení práv je projednáno na nejbližší poradě zaměstnanců.
  - **Soustavné méně závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – minimálně třikrát se

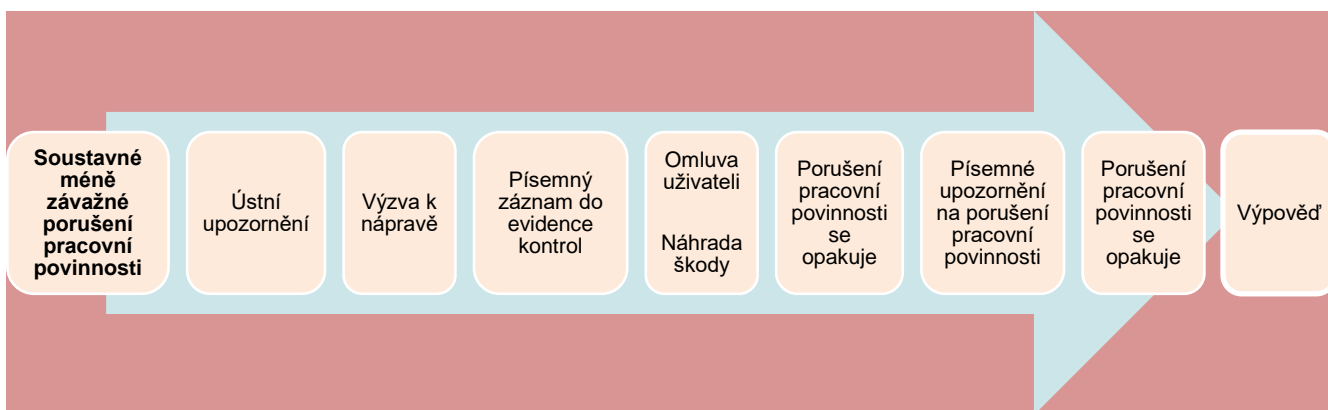
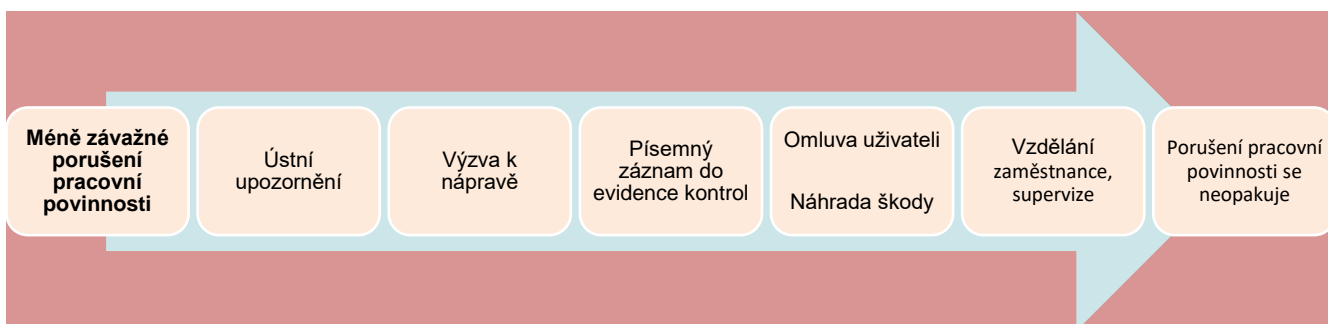


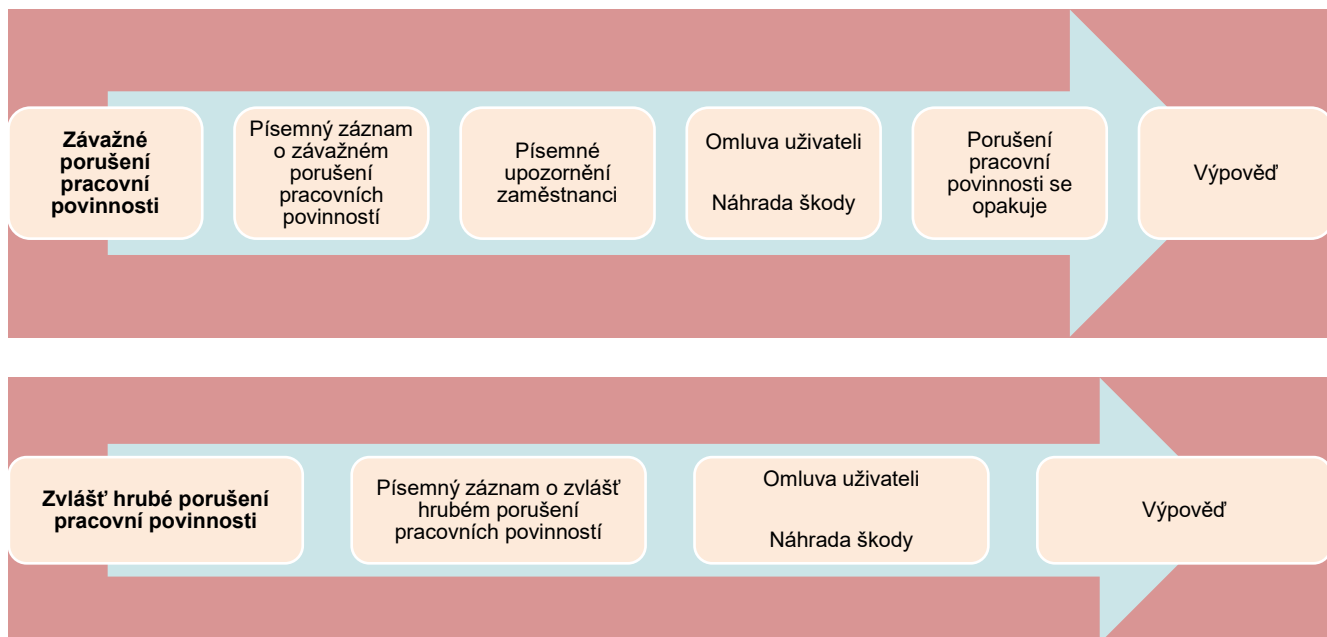


opakující porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance v době šesti měsíců, kdy byl zaměstnanec v souvislosti s porušením pracovní povinnosti písemně upozorněn na možnost výpovědi, a k nápravě ze strany zaměstnance nedošlo.

- **Závažné porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – porušení povinností pracovních postupů či jednání zaměstnance vyšší intenzity nebo soustavné a opakující se méně závažné porušení pracovních povinností, při kterém může vzniknout uživateli fyzická újma, hmotná škoda či závažná psychická újma. Nadřízený zaměstnanec sepíše záznam o závažném porušení povinnosti zaměstnance včetně časové posloupnosti případných předchozích ústních upozornění zaměstnanci. Tento záznam předá vedoucí útvaru, která věc postoupí řediteli MÚSS Plzeň formou písemné žádosti o udělení písemného upozornění na porušení pracovní kázně dle § 52 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce [5].
- **Hrubé porušení pracovní povinnosti zaměstnance** – porušení povinností, pracovních postupů či jednání zaměstnance zvláště hrubým způsobem, při kterém může vzniknout uživateli fyzická újma, hmotná škoda či závažná psychická újma. Zvláště hrubé porušení pracovních povinností je definováno v čl. 9 Pracovního řádu MÚSS Plzeň [15]. Nadřízený pracovník sepíše záznam o zvláště hrubém porušení povinností zaměstnance. Tento záznam předá vedoucí útvaru, která věc postoupí řediteli MÚSS Plzeň.

8) Schéma intenzity porušení pracovních povinností:





- 9) Nedodržování Domácího řádu ze strany uživatele může být důvodem k výpovědi smlouvy uživateli ze strany poskytovatele.
- 10) Osoba, která se v Domově oprávněně zdržuje (návštěva uživatele) a porušuje ustanovení tohoto Domácího řádu nebo závažným způsobem porušuje ustanovení Návštěvního řádu, je poskytovatelem vykázána z areálu Domova. V případě, že tato osoba vykázána nerespektuje, přivolá poskytovatel policii.
- 11) Uživatel má právo stanovit osoby, které si nepřeje, aby ho v Domově navštěvovaly. Poskytovatel toto přání respektuje a zamezí vstup těmto osobám do Domova.

## Čl. 22 Závěrečná ustanovení

- 1) Tento Domácí řád je platný od 15. 2. 2019. Zrušit či změnit jej lze pouze ve spolupráci s vedoucí útvaru DZR „Čtyřlístek“. Revize Domácího řádu bude provedena v případě změny souvisejících předpisů či potřeby, minimálně však 1x za 3 roky.
- 2) Tento Domácí řád je volně přístupný. Je vyvěšen na nástěnkách Domova, na webových stránkách a k dispozici je na všech pracovištích. Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou s tímto Domácím řádem seznámeni.
- 3) Domácí řád obdrží v písemné podobě každý uživatel jako přílohu ke smlouvě.
- 4) Uživatel může kdykoli požádat sociální pracovníky nebo jiné zaměstnance poskytovatele o opakované přečtení a vysvětlení Domácího řádu.
- 5) V případě potřeby, na požádání uživatele nebo jeho rodiny, může být Domácí řád (či jiný dokument vztahující se k poskytování služby) předán uživateli ve větším formátu písma nebo v jiné formě



umožňující seznámení uživatele s dokumentem (zvuková nahrávka, zvětšený náhled v počítači apod.). S ohledem na okruh osob, kterým je služba určena, je tento Domácí řád také vypracován v obrázkové podobě [14].

### Čl. 23 Související podklady

- [1] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- [2] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [3] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- [4] Návštěvní řád Domova se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 – Severní Předměstí, 323 00 Plzeň
- [5] Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- [6] VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli
- [7] VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů
- [8] Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění
- [9] VP 4X2 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení v IS Cygnus
- [10] VP 7Xa – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností
- [11] Zákon č. 372/2011 S., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
- [12] Obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR)
- [13] Spisový a skartační řád MÚSS Plzeň
- [14] Domácí řád DZR „Čtyřlístek“ – Obrázková verze
- [15] Pracovní řád MÚSS Plzeň
- [16] Směrnice SM – 011 – E – Ochrana osobních údajů



Změnový / revizní list – Domov se zvláštním režimem „Čtyřlístek“, Kotíkovská 649/15, Plzeň 1 - Severní Předměstí, 323 00 Plzeň – DŘ

Vydání č. / revize č.	Změna č.	Strana č.	Popis změny / revize	Datum změny	Provedl
Vydání č. 2	0	Nové vydání	Vypuštění dopolední svačiny	1. 5. 2012	Bc. Mariana Špačková
Vydání č. 3	0	Nové vydání	Doplnění správných adres včetně čísel popisných, úprava zápatí, výměna loga, úprava první strany, oprava gramatických chyb.	1. 3. 2013	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 4	0	Nové vydání	Kompletní nové přepracování Domácího řádu, rozdělení do článků, úprava záhlaví a zápatí	1. 5. 2014	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 5	0	Nové vydání	Úprava informací o kapacitě Domova s ohledem na Transformaci 2014-2015	1. 1. 2015	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 6	0	Nové vydání	Doplnění odpočinkových ploch pro uživatele k volnému využití, doplnění volby stravy v určených dnech, oprava názvů souvisejících vnitřních pravidel, doplnění nabídky ergoterapeutických aktivit, doplnění Čl. 20 – vyvěšení postupu, jak si stěžovat u anonymní schránky, gramatické opravy a úpravy textu, doplnění Wi-Fi sítě, doplnění oddělení se zvýšeným dohledem, oprava názvů pracovních pozic zaměstnanců. Změna kapacity Domova.	1. 12. 2015	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 7	0	Nové vydání	Opravy v textu související se změnami kapacity v souvislosti s transformací poskytovaných služeb.	1. 10. 2016	Bc. Eva Žípková
Vydání č. 8	0	Nové vydání	Celková revize z důvodu transformace Domova od 1. 1. 2018 – změna kapacity, změna pojmů, názvu částí objektu, pracovišť atd. Změna cílové skupiny, opravy drobných chyb v textu. Doplnění přílohy č. 18 – Obrázková verze Domácího řádu DZR „Čtyřlístek“, výměna loga. Zapracovány změny v souvislosti s vydáním nových Pravidel pro výplatu důchodů ČSSZ Praha platných od 1. 2. 2018. Sloučení článku 16 a 17.	1. 1. 2018	Bc. Eva Žípková Jan Zahradník, DiS.
Vydání č. 9	0	Nové vydání	Celková revize – zjednodušení, úprava dle logomanuálu, GDPR	1. 4. 2018	Bc. Eva Žípková

Městský ústav sociálních služeb města Plzně,  
příspěvková organizace  
Klatovská třída 777/90  
301 00 Plzeň

**T** +420 378 037 601  
**E** infomuss@plzen.eu  
**W** http://muss.plzen.eu

Společnost je zapsána v OR  
vedeném KS v Plzni  
oddíl Pr, vložka 580  
**IČ** 00075345  
**DIČ** CZ00075345

Bankovní spojení  
KB, Plzeň-město  
**ČÚ** 34133311/0100  
**IBIDS** wu9k56a



Vydání č. 10	0	Nové vydání	Opravy související se změnami názvů pravidel, doplněna požadovaná úprava, doplněny vnitřní předpisy SM-011-E – Ochrana osobních údajů, VP 2Z2 – Používání ochranných opatření	5. 2. 2019	Bc. Eva Žípková
-----------------	---	----------------	---	------------	-----------------

Městský ústav sociálních  
služeb města Plzně,  
příspěvková organizace  
Klatovská třída 777/90  
301 00 Plzeň

**T** +420 378 037 601  
**E** infomuss@plzen.eu  
**W** <http://muss.plzen.eu>

Společnost je zapsána v OR  
vedeném KS v Plzni  
oddíl Pr, vložka 580  
**IČ** 00075345  
**DIČ** CZ00075345

Bankovní spojení  
KB, Plzeň-město  
**ČÚ** 34133311/0100  
**IDDS** wu9k56a