



DOMÁCÍ ŘÁD

**Domov se zvláštním režimem „Petrklíč“, Západní 1315/7,
Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň**

Evidenční číslo:	DŘ DZR „Petrklíč“		
Zpracoval:	Jméno a příjmení	Funkce / útvar	Podpis
	Kurcová Helena Bc. Zvoníková Iveta	Vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“ Sociální pracovnice	
Schválil:	Mgr. František Šampalík	ředitel MÚSS Plzeň	
Datum schválení:	31.10.2022	Změnový stav:	0
Účinnost od:	1.11.2022	Vydání:	9
Číslo tisku:			
Dokument ruší / mění:	Domácí řád Domova se zvláštním režimem „Petrklíč“, Západní 1315/7, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň ze dne 2.5.2022		



HLAVNÍ VCHOD DZR „PETRKLÍČ“

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

2/ 24



ČI. 1

ÚČEL A OBLAST PLATNOSTI

- 1) Domácí řád Domova se zvláštním režimem „Petrklíč“, Západní 1315/7, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň (dále jen Domácí řád) upravuje základní normy soužití uživatelů v Domově, jejich práva a povinnosti a rozsah poskytované péče zohledňující osobní cíle klientů.
- 2) Jedná se zejména o poskytování sociální služby a zdravotní péče s ohledem na individuální požadavky, očekávání a osobní cíle konkrétních klientů.
- 3) Poskytování podpory má přednost před pomocí, a to zejména v oblastech soběstačnosti a udržování běžných sociálních kontaktů.
- 4) **Zaměstnanci poskytovatele a klientů Domova jsou s Domácím řádem seznámeni, dodržují jej, prosazují a vytvářejí podmínky pro jeho realizaci.**

ČI. 2

ZÁKLADNÍ POJMY, DEFINICE A ZKRATKY

- 1) **Domov se zvláštním režimem „Petrklíč“**, Západní 1315/7, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň (dále jen Domov) – je registrovaný poskytovatel pobytových sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1] a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., [2] kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, vše ve znění pozdějších předpisů, jehož nadřízenou organizací (provozovatelem) je Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace, Klatovská třída 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, IČO 00075345, zapsaný v Obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Plzni, v oddílu Pr, vložka 580 (dále jen MÚSS Plzeň), je zastoupen ředitelem, Mgr. Františkem Šampalíkem.
- 2) **Zřizovatel MÚSS Plzeň** – Statutární město Plzeň, funkci zřizovatele vykonává v souladu s organizačním řádem Magistrátu města Plzně Rada města Plzně.
- 3) **Sociální služba** – ve smyslu § 50 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a ve smyslu stanovené cílové skupiny. Soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. V Domově je zajišťována formou celoroční pobytové služby pro vymezenou cílovou skupinu klientů.

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
- 4) **Klient sociálních služeb** (dále jen klient) - obecně příjemce sociální služby. Klient může být v souladu s platnou právní úpravou zastupován jinou osobou (opatrovníkem).
- 5) **Smlouva o poskytování sociálních služeb** (dále jen smlouva) – základní písemný dokument upravující rovný smluvní vztah mezi klientem 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, vše ve znění pozdějších předpisů.

ČI. 4 **POSLÁNÍ DOMOVA**

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

ČI. 5 **ZÁSADY (PRINCIPY) POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

1. Ochrana osobních údajů, zachování mlčenlivosti a důvěry [5].
Respektujeme Listinu základních práv a svobod a Etický kodex pracovníka Domova se zvláštním režimem „Petrklíč“
2. Individuální přístup ke klientovi a dodržování lidských práv
Poskytování služeb vychází z individuálního plánování sociálních služeb každého klienta, z vnitřních pravidel a stanovených pracovních postupů. Usilujeme o vzájemnou důvěru a maximální spolupráci a komunikaci s rodinou klienta (s jeho výslovným souhlasem).
3. Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením [4]
Rovný přístup ke všem klientům, služby jsou poskytovány bez ohledu na rasu, náboženské a politické přesvědčení, národnost, sexuální orientaci a ekonomickou situaci.
4. Profesionální a odbornost poskytování soc. služeb



Jedná se zejména o dodržování úcty ke klientovi, respektování důstojnosti, soukromí a intimity klienta, služby jsou poskytovány odborně vzdělanými zaměstnanci, kteří si zvyšují svoji kvalifikaci formou kurzů a školení. Služby poskytujeme týmově, odborně a komplexně.

5. Upřednostňujeme svobodu rozhodování klientů [6]

Plně respektujeme svobodnou volbu klienta.

Čl. 6 **POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

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 [2], vše ve znění pozdějších předpisů.

Služby jsou klientům poskytovány na základě smlouvy [7] s ohledem na individuální potřeby klienta. Úhrada těchto služeb je součástí stanovené úhrady za stravování, ubytování a poskytovanou péči.

Poskytované služby

1.) Poskytnutí ubytování

- a) ubytování
- b) úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

2.) Poskytnutí stravy

- a) Zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel

3.) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c) pomoc při použití WC

4.) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- a) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- b) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- c) pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
- d) pomoc při podávání jídla a pití
- e) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

5.) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- a) podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- b) pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

6.) Sociálně terapeutické činnosti

- a) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytnutí vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

7.) Aktivizační činnosti



- a) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- b) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

8.) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- a) pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

1) Poskytovatel dále v rámci základní činnosti poskytuje tyto služby:

- Vedení a správa depozitního účtu klienta, vklady, výběry a výpisy z něj. Poskytovatel žádá klienty, 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 společné kuchyňky vybavené mikrovlnnou troubou a rychlovarnou konvicí
- Možnost využití společné lednice
- Zapůjčení kompenzačních pomůcek
- Zajištění externích služeb, např. kadeřnice, holič, notář, pedikúra, doprava, knihovna, servis apod.
- Možnost využití WIFI sítě
- Zajištění poštovních a peněžních služeb na poště
- Zajištění úprav a oprav oděvů
- Vyřizování osobních záležitostí klienta na úřadech (není-li nikdo z rodiny či blízkých, kdo by mohl osobní záležitosti klienta vyřídit)

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

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

Čl. 7 **UBYTOVÁNÍ V DOMOVĚ**

- 1) Nárok na ubytování v Domově se zvláštním režimem „Petrklíč“ pro klienta vzniká po uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb [7], ve které je konkrétně specifikováno číslo a typ pokoje a jeho vybavení.



- 2) Všem klientům jsou volně přístupné: zahrada, cvičební koutek v zahradě, veškeré společné prostory, společenská místnost, jídelna, kuchyňka, koupelny, WC, společná terasa (je-li na ní přístup z pokoje). Klientům není přístupné technické zázemí Domova, např. sklady, čistící místnosti, šatny, atd. Domov je bezbariérový a k dispozici jsou 2 výtahy.
- 3) Pokoj specifikovaný ve smlouvě je vybaven nábytkem, televizorem, signalizačním zařízením, záclonami, žaluziemi. Klientovi může být vydán na základě jeho požadavku klíč od pokoje. V případě dvoulůžkového pokoje je vždy klíč vydán také druhému klientovi na pokoji. Případný duplikát klíče hradí v případě ztráty klient. V případech ohrožujících zdraví či život klienta má poskytovatel právo použít univerzální klíč, o jehož případném použití se vede evidence a který je běžně zapečetěný.
- 4) Klienti 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, křeslo, atd.), stejně jako o drobné dekorativní předměty (obrázky, fotografie, květiny). Zaměstnanci poskytovatele zajistí na základě přání a požadavků klienta instalaci výše uvedeného dovybavení v pokoji klienta.
- 5) V Domově jsou všechna lůžka vybavena snímatelnou postranicí již od výrobce. Rozhodnutí o použití postranice je zcela na svobodné volbě klienta, jeho souhlas s použitím a jeho rozsahem je evidován na formuláři Prohlášení o použití postranice [9]. Není-li klient schopen rozhodnout a udělit souhlas s použitím postranice a zároveň existuje riziko pádu klienta z lůžka, mohou tak za něj učinit 2 svědci, kteří nejsou zaměstnanci poskytovatele a klienta dobře znají (např. členové jeho rodiny).
- 6) Signalizační zařízení je bezpečnostní a komunikační systém, který je propojen téměř do všech prostor Domova, kde se pohybují klienti a v případě nouze si tak mohou přivolat okamžitou pomoc. V pokoji klienta je toto zařízení umístěno u lůžka a u dveří od pokoje, dále v koupelnách a na záchodech a je propojeno se sesternou.
- 7) Klient je zpravidla umístěn na právě volné místo, v případě více volných míst má možnost výběru. Případné další přestěhování na jiný pokoj je možné. Přestěhování klienta probíhá vždy za jeho přítomnosti a s jeho souhlasem. Stěhování klienta bez jeho souhlasu je možné pouze z vážných provozních důvodů.
- 8) Klient nemá právo v Domově ubytovat další osoby. Cizí osoby nesmí přenocovat v prostorách Domova.
- 9) 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) klient do Domova přinesl (dovezl), je povinen ji (je) bezodkladně z Domova odstranit.



- 10) Klient může být v Domově přihlášen k trvalému pobytu, přihlášení k trvalému pobytu, vyřízení nového občanského průkazu a zajištění příslušných oznamovacích povinností za klienta zajistí sociální pracovnice Domova, a to na základě přání projeveného klientem.
- 11) Klient může Domov kdykoliv opouštět a vracet se do něj. Doporučujeme předem oznamovat odchod i návrat klienta a také místo nebo osobu, kde bude uživatel pobývat, a to z důvodu bezpečnosti uživatele a také z důvodu případného nároku na vratku (řádné odhlášení stravy).
- 12) Domov se uzamyká ve 22.00 hod. Po této době je vstup umožněn po zazvonění na službu konající personál.
- 13) Klienti mohou být kdykoliv navštěvováni a návštěvy mohou přijímat na pokoji nebo ve společných prostorách Domova. Doporučená návštěvní doba je denně od 10.00 hod. do 18.00 hod. Vzhledem k dodržování pravidel společného soužití návštěvní klienti i návštěva neruší svým jednáním klid a soukromí ostatních.
- 14) Ve vnitřních prostorách Domova je zakázáno kouření (mimo terasu a venkovní prostory). Kouření na pokoji je považováno za porušení Domácího řádu z důvodu možného vzniku požáru.
- 15) Parkování motorových vozidel uvnitř areálu Domova není dovoleno s výjimkou odvozu či přivezení klienta. Parkování je v tomto případě dovoleno pouze na nezbytně dlouhou dobu. K parkování lze také využít rozsáhlé parkoviště před areálem Domova.
- 16) Na základě vzneseného požadavku ze strany klienta je možné s vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“ zahájit jednání o možnosti chovu malého domácího zvířete (pes, kočka, morče, papoušek, rybičky, atd.). Prvořadé je zajištění veterinárních a hygienických podmínek chovu, stejně jako jeho finanční zajištění. Chov zvířete nesmí žádným způsobem omezovat spolubydlícího, ostatní klienty či provoz Domova.
- 17) Klienti mohou ve svém pokoji s ohledem na jeho prostorové uspořádání a velikost a se souhlasem vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“ za úhradu nákladů používat vlastní drobné elektrospotřebiče (rádio, osobní počítač, malá lednička, atd.). Používané elektrospotřebiče ve vlastnictví klienta musí být v okamžiku zahájení jejich provozu v Domově a následně ve stanovených termínech (1x za dva roky) 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 nese klient. Revizi elektrických zařízení může na základě přání klienta zajistit prostřednictvím oprávněné osoby poskytovatel. Pravidla pro používání elektrospotřebiče upravují vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů klienta [10], která jsou k dispozici na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách Domova, na každém oddělení nebo u sociálních pracovníků Domova.



- 18) Klient, který používá vlastní rádio či televizor, je povinen hradit koncesionářské poplatky. Za televizory, které jsou součástí vybavení pokoje, hradí koncesionářské poplatky poskytovatel.
- 19) Výše úhrad za používání jednotlivých skupin vlastních elektrospotřebičů je stanovena v Úhradách pro užití elektrospotřebičů uživatelů (vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů klienta **[10]**).
- 20) Při používání elektrospotřebičů klient 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
- 21) V Domově je možný bezplatný přístup na internet (Wi-Fi). Název sítě a heslo je zveřejněn na nástěnkách Domova.

Čl. 8 **PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ**

- 1) Všichni zaměstnanci Domova splňují kvalifikační požadavky dle příslušných předpisů. Neustále se průběžně vzdělávají a zvyšují si kvalifikaci.
- 2) Domov řídí vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“. Jejím nadřízeným je ředitel MÚSS Plzeň.
- 3) Provozní záležitosti Domova zajišťuje provozně – hospodářský pracovník. Jejím nadřízeným je ředitel MÚSS Plzeň.
- 4) Jednotlivé pracovní týmy Domova řídí Vedoucí útvaru zdravotní služby. Její nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“.
- 5) Volnočasové aktivity zajišťuje pracovník v sociálních službách pro nepedagogickou činnost. Jejím nadřízeným je vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“.
- 6) Sociální poradenství, příjem klienta, osobní a finanční záležitosti klienta atd., zajišťuje sociální pracovnice. Jejím nadřízeným je vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“.
- 7) Odbornou zdravotní péči zajišťují všeobecné sestry (středně zdravotnický pracovník) . Jejich nadřízeným je vedoucí útvaru zdravotní služby DZR „Petrklíč“, jejíž nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“
- 8) Úkony péče o vlastní osobu zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jejich nadřízeným je vedoucí útvaru sociální služby DZR „Petrklíč“. Jejím nadřízeným je vedoucí DZR „Petrklíč“.
- 9) Odbornou rehabilitaci zajišťuje na základě indikace lékaře fyzioterapeutka. Její nadřízenou je vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“.



- 10) Individuální požadavky klienta, stanovení a realizaci osobního cíle a plánu péče včetně jejich pravidelného vyhodnocování zajišťuje klíčový pracovník klienta [8] ve spolupráci se sociálním pracovníkem Domova.
- 11) Klíčový pracovník je důvěrníkem a poradcem klienta a zprostředkovává naplnění jeho zájmů a požadavků, také koordinuje služby poskytovatele. První klíčový pracovník je klientovi přidělen s jeho souhlasem. Klienti si může klíčového pracovníka zvolit a rovněž má právo si vybrat jiného klíčového pracovníka. Klíčové pracovníky vykonávají zaměstnanci na pozici pracovník v sociálních službách, jiné osoby (ergoterapeut, sociální pracovník, vedoucí útvaru zdravotní a sociální služby, zdravotní sestra, vedoucí útvaru apod.) funkci klíčového pracovníka nevykonávají. Také klíčový pracovník má právo požádat o zproštění této funkce u určitého klienta, a to zejména z důvodu možného střetu zájmů, nepřekonatelné antipatie ke klientovi apod.

Čl. 9 **ÚKLID, PRANÍ, ŽEHLENÍ A DROBNÉ OPRAVY LOŽNÍHO A OSOBNÍHO PRÁDLA**

- 1) Praní prádla pro klienta a zaměstnance zajišťuje centrální prádelna provozovatele v Kotíkovské 649/15, Plzeň 1 - Severní Předměstí.
- 2) Klienti Domova při pobytu používají vlastní oděvy, prádlo, obuv a pomůcky potřebné pro život v Domově. Vzhledem k možnosti záměny osobních věcí s věcmi jiných klientů (např. při praní prádla), je poskytovatelem doporučeno opatřit tyto osobní věci identifikační značkou klienta. Označení je provedeno skrytě na rubu oblečení. Ošacení klienta je poskytovatelem evidováno.
- 3) Osobní prádlo klienta je po jeho nástupu označeno elektronickým čipem s unikátním kódem, který je na prádlo přišit určeným pracovníkem Domova. Výjimkou je pouze drobné osobní prádlo klienta (spodní prádlo, ponožky apod. – to je práno v pracích sáčcích). Následně je proveden soupis a elektronická evidence prádla. Elektronický čip je přišit na prádlo skrytě. Bez čtecího zařízení jsou údaje v čipu uvedené nezjistitelné. Pokud je klientovi doneseno další osobní prádlo, je nutné ho předat určenému pracovníkovi Domova k označení čipem a zaevidování do elektronické evidence prádla. Pokud je klientovi prádlo odneseno z Domova, je nutné určeným pracovníkem před odnesením elektronický čip z prádla odstranit. Domov zajišťuje svým klientům pravidelné praní osobního a ložního prádla, úhrada za tyto služby je obsažena v ceně pobytu. Klient by měl ve vlastním zájmu poskytovateli oznámit přinesení nového oblečení, aby mohlo být očipováno a zaevidováno a předešlo se tak jeho ztrátě.

Na sběr použitého drobného osobního prádla má každý klient 4 očipované prací sáčky na pokoji. Do těchto sáčků je ukládáno pouze použité drobné osobní prádlo klienta (spodní prádlo, ponožky, apod.)



- 4) Ložní prádlo je měněno minimálně jedenkrát za 14 dní, v případě potřeby kdykoliv. Znečištěné prádlo a oblečení je sbíráno minimálně 1x denně, drobné opravy osobního i ložního prádla provádí pracovnice prádelny. Čisté a vyžehlené prádlo je poté předáno klientovi.
- 5) Praní osobního prádla v koupelnách a jeho sušení na pokojích není dovoleno z hygienických a estetických důvodů.
- 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 klienta, a to pracovníkem v sociálních službách.
- 7) V případě, že klient chce jiný čas k úklidu, než je doba dle harmonogramu pracovnice externí úklidové firmy, dohodne si klient s touto pracovnící jiný čas úklidu. Při úklidu pokoje by měl být přítomen klient

Čl. 10 **STRAVOVÁNÍ**

- 1) Domov se zvláštním režimem „Petrklíč“ nemá vlastní stravovací provoz, strava je dovážena z centrální kuchyně MÚSS v Kotíkovské 649/15, Plzeň 1 – Severní předměstí. Pro klienta Domova je zajištěno stravování formou podávání tří hlavních (snídaně, oběd, večeře) a jednoho vedlejšího jídla (odpolední svačina). Diabetikům je podávána ještě druhá večeře. Podávaná strava odpovídá svým složením, množstvím a úpravou věku klientů Domova. V určené dny je možný výběr ze dvou druhů stravy.
- 2) Klienti, jejichž zdravotní stav vyžaduje dietní stravování, mohou využít nabídky poskytovatele a své stravování realizovat formou nabízených diet: č. 3 – normální strava, č. 2 – šetřící strava, č. 9 – diabetická strava, č. 9/2 – diabetická/šetřící strava. Dle individuálních potřeb či stravovacích omezení klienta lze poskytnout také další diety (např. bezlepková, vegetariánská apod.) Úpravu stravy (úplný či částečný mix, mletí, atd.) zajišťuje kuchyně.
- 3) Jednotlivá jídla na příslušný kalendářní den jsou uvedena v jídelníčku, který je zveřejněn ve společných prostorách Domova a na jednotlivých patrech. Jídelníček je sestavován na kalendářní měsíc dopředu vedoucí kuchyně ve spolupráci se stravovací komisí Domova a je konzultován s praktickým lékařem. Jídelní lístek schvaluje nutriční terapeut. Na základě přání klienta je možné vyhotovení výtisku jídelníčku pro jeho potřebu.
- 4) Klienti Domova jsou oprávněni se na tvorbě jídelníčku podílet prostřednictvím své účasti ve Stravovací komisi, jejíž termíny zasedání jsou předem zveřejněny nebo vyhlášeny. Komise je volně přístupná všem klientům.



- 5) V Domově je dbáno i na to, aby klienti dodržovali pitný režim. Tekutiny jsou podávány vždy ke stravě a také během celého dne. Klienti mají celodenní přístup minimálně ke třem druhům nápojů (zpravidla sladký a hořký čaj, voda a šťáva).

Časové rozpětí podávané stravy:

Snídaně :	7. 30 – 9. 00 hod.
Oběd :	12. 00 – 13.30 hod.
Svačina :	14. 30 - 16.00 hod
Večeře :	16. 30 – 18.00 hod.
Druhá večeře:	19. 30 – 21.00 hod.

- 6) Projeví-li klient přání odebrat stravu dříve nebo později, než je uvedeno časové rozpětí podávané stravy, lze po předchozí dohodě vydat dříve či uchovat stravu v časovém rozpětí, které je v souladu s hygienickými předpisy.
- 7) Jednotlivá jídla jsou vydávána v určený čas v jídelně Domova nebo na pokoji klienta. V jídelně i na pokojích se strava vydává přímo z ohřívacího vozíku. Úprava stravy (mletí, mix) je v kompetenci kuchyně. V případě, že klient není schopen se samostatně najíst, nebo napít sám, je mu při jídle a pití poskytována pomoc a podpora pracovníků v sociálních službách, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin. Obsluhu klientů spojenou s podáváním jídla a úklidem použitého nádobí zajišťují pracovníci v sociálních službách. Na jídelnách je také zajištěn celodenní přístup k nápojům.
- 8) V prvním patře jsou kuchyňky pro klienty, které jsou vybaveny varnou konvicí, mikrovlnnou troubou, ledničkou a kuchyňskou linkou. Klient si zde může uvařit kávu nebo čaj, ohřát jídlo či uložit potraviny do ledničky (nejlépe v označené plastové schránce). Je na klientovi, aby zhodnotil své schopnosti a rizika spojená s provozem kuchyňky. V případě pochybností se může obrátit na pracovníky, kteří mu pomohou s použitím zařízení kuchyňky. Je nutné, aby klienti v kuchyňce dodržovali zejména zásady bezpečnosti a hygieny.
- 9) K uchování potravin slouží lednice umístěná na kuchyňkách, ve společenské místnosti, jídelnách nebo vlastní lednice klientů. Přechovávání potravin podléhajících rychlé zkáze mimo lednici je zakázáno vzhledem k hygienickým předpisům (riziko onemocnění, možný výskyt škůdců).
- 10) Stravu či jednotlivá jídla je možné si odhlásit nebo odebrat stravu jiné diety. Neodebrání stravy či změna diety se hlásí vedoucí útvaru sociální služby alespoň jeden pracovní den předem do 8.00 hod. Klientovi, který je hospitalizován, je strava odhlášena automaticky **[11]**.
- 11) Klient má právo požádat o náhradu neodebrané a řádně odhlášené stravy formou potravinového balíčku. Tento požadavek se hlásí vedoucí útvaru sociální služby alespoň jeden pracovní den předem do 8.00 hod **[11]**.



- 12) Klient má právo nerespektovat lékařem doporučenou dietu. V tomto případě tuto volbu stvrdí svým podpisem do Zdravotní ošetřovatelské dokumentace a je obeznámen se zdravotními riziky nedodržování doporučené diety.
- 13) V případě, že klient nemůže odebírat stravu z důvodu zavedené sondy PEG (perkutánní endoskopické gastrostomie) nebo PEJ (perkutánní endoskopické jejunostomie), je mu stanovena úhrada pouze za ubytování a poskytnutou péči (z tohoto důvodu mu také může být při předem ohlášené nepřítomnosti poskytnuta pouze vratka za neodebrané služby související s ubytováním a vratka za poměrnou část úhrady za péči - příspěvku na péči) [11].
- 14) Konkrétní postup při odhlašování stravy a při výplatě vratek je uveden ve vnitřních pravidlech VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky klientů [11], která jsou vyvěšena na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách Domova 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 prostřednictvím externího dodavatele formou denních úklidů, mytí, desinfekcí, pravidelných deratizací a dodržováním stanovených pracovních postupů pro jednotlivé činnosti. Při provádění těchto činností postupuje poskytovatel s maximálním ohledem ke klientům Domova, zejména s důrazem na respektování práv klientů, intimity, bezpečnosti a ostatních oprávněných zájmů klienta.
- 3) Dodržování osobní hygieny je plně osobní věcí klienta. Každý klient Domova sám dbá o to, aby koupání a s tím spojené mytí vlasů proběhlo minimálně jedenkrát týdně. Klient 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 klientů, nebo prostory společných koupelen a prostory společných WC umístěných na chodbách Domova. Používat tato zařízení mohou klienti bez omezení a kdykoliv v průběhu celého dne, nejsou-li toho samostatně schopni, pomáhají jim pracovníci v sociálních službách.
- 5) Klientům se sníženou pohyblivostí či klientům 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) Klienti se mohou holit sami, s pomocí pracovníka v sociálních službách nebo využít služeb holičky, která pravidelně do Domova dochází. Služby holičky si hradí klient ze svých prostředků. Objednává se u sociální pracovníce domova, termín je vyvěšen na nástěnkách Domova.
- 8) Klienti také mohou využít služeb kadeřnice, která do Domova pravidelně dochází. Kadeřnice poskytuje své služby v kadeřnickém koutku v koupelně nebo přímo na pokoji. Objednává sociální pracovníce Domova, termín je vyvěšen na nástěnkách Domova.
- 9) Stříhání nehtů klienta zabezpečují dle potřeby pracovníci v sociálních službách, kteří také zejména u nesoběstačných klientů sledují potřebu stříhání jejich nehtů. Klient má také možnost využít služeb pedikérky, která do Domova pravidelně dochází. Služby pedikérky si hradí klient ze svých prostředků. Objednává sociální pracovníce Domova, ceník úkonů a termín návštěvy je vždy vyvěšen na nástěnkách Domova.

Čl. 12 **ZDRAVOTNÍ PÉČE**

- 1) Klientům Domova je ve smyslu § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách **[1]** a zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění **[12]**, vše ve znění pozdějších předpisů, zajišťována zdravotní péče.
- 2) Klientům Domova je k dispozici praktický lékař, který je ochotný na základě projeveného zájmu o změnu praktického lékaře provést zaregistrování kteréhokoli z klientů mezi své pacienty. Ordinační hodiny praktického lékaře jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova.
- 3) Klient však může zůstat v registraci svého dosavadního praktického lékaře. V tomto případě provádí potřebná ošetření a vyšetření původní praktický lékař.
- 4) Praktický lékař vykonává návštěvy klientů Domova, které má ve své péči, na základě přání či potřeby klienta. Návštěvy praktickým lékařem zajišťuje vedoucí útvaru zdravotní služby.
- 5) Praktický lékař na základě stanovené diagnózy, případně na základě doporučení specialisty, stanovuje léčebný postup, který je vykonáván registrovanými zdravotními sestrami - zaměstnanci poskytovatele.
- 6) V případě nutnosti provedení odborného vyšetření či zákroku je klient doporučen, doprovázen, případně převezen na specializované zdravotnické pracoviště, nebo je specialista přizván na konzultaci přímo ke klientovi.
- 7) Do Domova dochází také psychiatr, oční lékař, neurolog, zubní lékař a diabetolog.



- 8) Klient má povinnosti hradit regulační poplatky za LSPP a doplatky za léky ze svých prostředků.
- 9) Lékařem předepsané léky, pomůcky apod. zajišťují pro klienta Domova na základě jejich souhlasu zaměstnanci Domova. Klient si je však může na základě své volby zajišťovat sám.
- 10) Domov nabízí svým klientům zdarma zapůjčení kompenzačních pomůcek (invalidní vozíky, chodítka, berle, hole). V případě zájmu a potřeby klienta Domov vyřídí klientovi kompenzační pomůcky vlastní.
- 11) Pomůcky pro inkontinenci předepisuje praktický lékař. V případě, že spotřeba klienta přesáhne množství hrazené z veřejného zdravotního pojištění, je nutné, aby si další potřebné pomůcky pro inkontinenci klient hradil sám.
- 12) Na základě doporučení lékaře je klientovi poskytována odborná rehabilitace.
- 13) Klient se může rozhodnout, zda bude léky užívat sám, či nechá jejich předepsané dávkování a podávání na zdravotních sestřách – zaměstnancích poskytovatele.
- 14) Klient má právo zvolit si zdravotní pojišťovnu dle svého přání, Domov tuto volbu plně respektuje.

Čl. 13

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY A OSTATNÍ SLUŽBY ZAJIŠŤOVANÉ DOMOVEM

- 1) Klienti mohou využívat veškeré nabízené aktivity a účastnit se společenských akcí v Domově i mimo něj. Volnočasové aktivity zajišťuje ergoterapeutka Domova. Aktivity jsou přizpůsobeny zdravotnímu a duševnímu stavu klientů, jejich zájmu a potřebám.
- 2) Domov nabízí klientům pravidelnou realizaci a vyžití v Kroužku kuchařského minima, Pěveckém kroužku, dále nabízí trénování paměti, filmový klub, kondiční cvičení, nácvik sebeobsluhy, canisterapii, muzikoterapii, taneční terapii, reminiscenční terapii, pracovní terapii, individuální návštěvy u klienta na pokoji atd.
- 3) Dále Domov pořádá nejrůznější společenské a sportovní akce, výlety, grilování, přednášky, kulturní vystoupení a prodejní výstavy prací klientů.
- 4) Za příznivého počasí probíhá řada aktivit na terase Domova, pracovníci Domova zajišťují doprovod při vycházkách.
- 5) Poskytovatel zajišťuje pro klienty Domova aktuální přehled o kulturních, sportovních, duchovních a společenských akcích pořádaných na území města Plzně. Sociální pracovník Domova je připraven provést na základě přání klienta 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 klienti účastní na základě osobně provedené úhrady nákladů.

- 6) Pro klienty preferující aktivní způsob odpočinku je k dispozici zahrada s lavičkami, zahradním grilem a Senior parkem se cvičebními prvky. Pro možnost vycházek mimo areál Domova a lepší orientaci ve venkovním prostředí je ve vstupních prostorách objektu k dispozici nástěnná mapa Plzně a okolí, na nástěnkách jsou informace o aktuálním dopravním spojení a jiné užitečné informace.
- 7) Domov je přístupný od tramvajové zastávky tramvaje číslo 1 – Okounová ulice. Odtud je cesta značena směrovými cedulemi do Západní ulice. Zájemcům o Plzeňskou kartu, o průkaz Osoby se zdravotním postižením nebo o koupi jízdenky pomáhá s vyřízením sociální pracovníce.
- 8) Zájemcům o duchovní služby může sociální pracovníce zprostředkovat např. návštěvu kostela či duchovního nebo účast na mši. V Domově mohou působit pouze církve, které mají povoleno vyvíjet činnost na území ČR. V Domově jsou pravidelně vždy každou čtvrtou středu v měsíci od 9. 30 hod pořádané mše. Informace o místě a času konání mše jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova, klienty na mši v případě zájmu doprovodí pracovníci v sociálních službách.
- 9) Domov klientům nabízí možnost uspořádání oslav svátků či narozenin, grilování či pikniku v zahradě Domova. Zapůjčení grilu, prostor Jurty, zprostředkování reprodukované hudby, přání k životnímu výročí interním rozhlasem apod. zajišťuje ergoterapeutka.
- 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 plně hrazené klientem z jeho prostředků.
- 11) Sociální pracovníce zařídí v případě zájmu klienta předplatné novin a časopisů, zajišťuje také denní donášku objednaných tiskovin (cena tiskovin je hrazena z vlastních prostředků kliente). V chodbě Domova je k dispozici aktuální výtisk regionálních novin.
- 12) Sociální pracovníce v případě zájmu klienta zajistí klientovi individuální dopravu. Individuální doprava může být poskytnuta také poskytovatelem za úhradu fakultativně [12].

Čl. 14 **DOBROVOLNICKÁ A PRACOVNĚ REHABILITAČNÍ ČINNOST**

- 1) Klienti 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 zahradě či pomoc při organizování kulturních a společenských akcí.
- 2) Klienti, 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 pracovně rehabilitační činnosti je podmíněno souhlasem praktického lékaře.
- 4) Domov úzce spolupracuje s dobrovolníky z regionálního dobrovolnického centra TOTEM. Koordinátorem dobrovolnické činnosti je ergoterapeutka. Dobrovolníci vykonávají činnost na základě Smlouvy mezi vysílající a přijímající organizací v oblasti dobrovolnické služby. Pravidelně je zjišťována spokojenost klientů s činností dobrovolníků. Dobrovolníci vykonávají zejména individuální návštěvy u osamělých klientů, zajišťují individuální vycházky s klienty, pomáhají s dopravou klientů na společenské a kulturní akce v Domově a asistují při výletech klientů mimo Domov. Nemohou vykonávat úkony péče o vlastní osobu klienta. 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 klienta. O dobrovolnickou činnost se nejedná, dochází-li rodinný příslušník klienta za klientem, který je jeho příbuzný.

Čl. 15 **ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ A OCHRANA MAJETKU**

- 1) Klienti si mohou prostřednictvím sociální pracovnice Domova uložit své cenné věci, vkladní knížky, vyšší finanční hotovost apod. do úschovy poskytovatele.
- 2) O každé manipulaci s takto uloženým majetkem klienta je vyhotoven doklad charakterizující druh pohybu s majetkem klienta, jehož nezbytnou součástí je vlastnoruční podpis klienta. Bez souhlasu klienta nemohou jiné osoby s uloženým majetkem manipulovat [11].
- 3) V případě, že nastane situace, že klient 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. O této skutečnosti sociální pracovník uvědomí osobu, kterou klient ve smlouvě zmocnil jako osobu k podávání informací [11].
- 4) Poskytovatel nezodpovídá za věci, které mu nebyly svěřeny do úschovy. Klient má k dispozici minimálně jednu uzamykatelnou část nábytku.
- 5) Klient má v Domově možnost využít úschovy osobních dokladů a jiných listin.

Čl. 16 **ÚHRADA POBYTU A VRATKY, VÝPLATY DŮCHODŮ**

- 1) Na základě uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb platí klient 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 vracení přeplatků (vratek) je sjednán mezi klientem a poskytovatelem v uzavřené smlouvě a jejích přílohách. V případě zjištěných nedoplatků je klientovi 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 klientů **[7]** a vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů klientů **[6]**, která jsou k dispozici na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálních pracovníků.
- 3) Při předem odhlášeném pobytu mimo pobytové zařízení a zaplacení plné úhrady se vrací tzv. vratka, to je částka za neodebranou stravu v hodnotě surovin (potravin), dle druhu stravy bez provozních nákladů. Při předem odhlášeném pobytu mimo pobytové zařízení se vždy vrací poměrná část příspěvku na péči za celé dny nepřítomnosti následující po dni odchodu z pobytového zařízení. Nejednalo-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 neodebranou stravu v hodnotě surovin (potravin) dle druhu stravy bez provozních nákladů může být vyplacena pouze klientovi, který zaplatí plnou úhradu za poskytnutou službu. Má-li klient stanovenou sníženou úhradu, je snížena také výše vratky.
- 5) Klient má právo se svobodně rozhodnout o způsobu výplaty svého důchodu.
- 6) Klienti, 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) Klientům, kteří se rozhodli ponechat výplatu důchodu na svůj osobní bankovní účet, je důchod vyplácen nadále na tento účet. Klient hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování ze svého účtu, nejpozději však do konce příslušného kalendářního měsíce.
- 8) Klientům, 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 klientů. Klient hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování v den splatnosti tohoto důchodu po jeho převzetí.
- 9) Jestliže se klient neumí nebo nemůže podepsat, převzetí výplaty důchodu za něj podepisují dva svědci. Důchod se vyplácí oprávněnému klientovi.



- 10) Problematiku konkrétně upravují vnitřní pravidla VP 4x1 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky klientů [7] a vnitřní pravidla VP 4X2 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení [13].
- 11) Tato vnitřní pravidla jsou přístupná na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálních pracovníků.

Čl. 17 **POŠTOVNÍ ZÁSILKY**

- 2) Poštovní zásilky přebírá za klienta sociální pracovníce Domova na základě Smlouvy o přebírání poštovních zásilek uzavřené s Českou poštou. Sociální pracovníce je povinna zásilku neprodleně předat klientovi
- 3) Poštovní zásilky mohou také klienti přebírat osobně přímo od poštovního doručovatele. Poštovní zásilky určené do vlastních rukou může přebírat pouze klient osobně.
- 4) Záznam o peněžní zásilce, jejím příjmu a výdeji je prováděn v Příjmovém pokladním deníku nebo na Úhradovém listu klienta.
- 5) Sociální pracovníce může na základě přání klienta mu zásilku pomoci otevřít, eventuálně přečíst.

Čl. 18 **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A MIMOŘÁDNÉ SITUACE**

- 1) Klient Domova 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 klient povinen ihned oznámit vedoucí útvaru zdravotní péče a sociální služby.
- 2) Způsobí-li škodu zaviněně více klientů, odpovídají za ni podle účasti.
- 3) Klient je povinen upozornit jakéhokoliv pracovníka Domova na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout Domovu, jeho klientům, zaměstnancům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.
- 4) Klienti Domova jsou srozuměni se zásadou nedotknutelnosti věcí v majetku jiných osob.
- 5) Klienti, návštěvy, zaměstnanci Domova, dodavatelé i ostatní osoby dodržují po celou dobu svého pobytu či činnosti v Domově bezpečnostní a protipožární předpisy.



Klienti, návštěvy, zaměstnanci Domova, 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 klient či jiné osoby, které se momentálně nacházejí v Domově, povinni řídit se pokyny zaměstnanců Domova.

Čl. 19 **STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY**

- 1) K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoli - nejen klient, 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 na každém pavilonu. Stížnost, podnět či připomínku může také převzít kdokoli ze zaměstnanců poskytovatele. Pro klienta sociální služby, kteří nemohou nebo nechtějí využít této možnosti, se používá přenosná anonymní schránka. Schránka je zaměstnanci přenášena po pokojích klientů vždy 1. týden v měsíci.
- 2) Stížnosti jsou řešeny podle vnitřních pravidel VP 7Xa – MÚSS Plzeň - Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností [14], která jsou dostupná na hlavní nástěnce Domova, webových stránkách Domova 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 klient není nijak postihován, naopak stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociální služby.
- 5) S vnitřními pravidly VP 7Xa – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností [14] je seznámen každý nově příchozí klient 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. 20 **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PODÁVÁNÍ INFORMACÍ**



- 1) Poskytovatel se řídí Obecným nařízením EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR) [5] a směrnicí SM – 011 – E – Ochrana osobních údajů [17].
- 2) Veškeré údaje osobního nebo citlivého charakteru jsou důvěrné a jsou přístupné pouze příslušným zaměstnancům Domova.
- 3) Všichni zaměstnanci zachovávají o všech osobních nebo citlivých informacích mlčenlivost.
- 4) Informace o finančních poměrech klienta podává zásadně sociální pracovník Domova, a to pouze klientovi, opatrovníkovi nebo osobám, které klient uvedl ve smlouvě [7], 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 klienta podává na základě zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) [15], ve znění pozdějších předpisů, výhradně ošetřující lékař.
- 6) Ke zpracovávání osobních a citlivých údajů dává souhlas klient svým podpisem již při podání Žádosti o umístění do zařízení sociálních služeb a dále podpisem smlouvy [7].
- 7) Klient se může kdykoli informovat v jakém rozsahu, pro jaký účel, kdo bude zpracovávat, na jaké období a komu budou zpřístupněny jeho osobní údaje.
- 8) Klient má právo přístupu ke svým osobním údajům a možnosti jejich oprav, případně podání vysvětlení ze strany Domova.
- 9) Domov se při příjmu, vyřizování, odesílání, skartování a archivaci písemností řídí Spisovým a skartačním řádem MÚSS Plzeň [16].

Čl. 21 **PRINCIPY SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ**

- 1) Každý klient je povinen dodržovat obecné zásady slušného chování a vzájemné tolerance. Klient je také povinen dodržovat povinnosti vyplývající ze smlouvy [7]. Nedodržuje-li klient tento Domácí řád a základní pravidla a principy slušného chování, je upozorněn písemnou formou na porušení podmínek sjednaných ve smlouvě [7] a na možné ukončení smlouvy [7] výpovědí ze strany poskytovatele.
- 2) V případě vážného nebo opakujícího se porušení Domácího řádu je klientovi vypovězena smlouva [7] ze strany poskytovatele.



- 3) Za závažné porušení se považuje zejména hrubé verbální či fyzické napadání ostatních klientů či zaměstnanců Domova, hádky nebo hrubé chování k návštěvám.

Čl. 22 **NÁVŠTĚVY**

- 1) Klienti Domova mohou být kdykoli navštěvováni a návštěvy mohou přijímat v pokoji nebo ve společných prostorách. Vzhledem k dodržení pravidel společného soužití návštěva klienti i návštěva neruší svým jednáním klid ostatních klientů. Doporučená návštěvní doba je od 10 hod do 18 hod. V případě vyhlášení zákazu návštěv ze závažného důvodu, návštěvníci mají povinnost toto nařízení respektovat.
- 2) Návštěvníci klientů, zaměstnanci poskytovatele, osoby zajišťující nutné služby (opravy, revize, instalace apod.), obchodní partneři, zástupci dodavatelů i klienti jsou si vědomi toho, že v prostorách Domova je zakázáno kouření a toto respektují.
- 3) Návštěvníci mohou využít parkoviště u Domova v Nýřanské ulici nebo veřejné parkoviště v Západní ulici. Na tomto parkovišti nejsou vyhrazena místa pro návštěvy Domova se zvláštním režimem „Petrklíč“.

Čl. 23 **PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI**

- 1) Tento Domácí řád je závazný pro všechny klienty a zaměstnance Domova.
- 2) Pro klienty soudně omezené ve svéprávnosti a pro klienty zastoupené (např. členem domácnosti) platí tento Domácí řád v míře přiměřené jejich schopnostem mu porozumět. Některé povinnosti jsou závazné pro opatrovníka či osobu zastupující klienta.
- 3) Domácí řád platí v přiměřené míře také pro osoby, které se v Domově oprávněně zdržují (např. osoby navštěvující klienta) a pro osoby, které se jakýmkoliv způsobem podílejí na poskytování sociální služby.
- 4) Klienti a zaměstnanci jsou povinni jednotlivá ustanovení Domácího řádu dodržovat.

Čl. 24 **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**



- 1) Tento Domácí řád je platný od 1.11. 2022. Zrušit či změnit jej lze pouze ve spolupráci s vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“. Revize Domácího řádu bude prováděna minimálně 1 x ročně vedoucí útvaru DZR „Petrklíč“ nebo jí pověřeným zaměstnancem.
- 2) Tento Domácí řád je volně přístupný. Je vyvěšen na nástěnkách Domova, na webových stránkách Domova, k dispozici je na všech pracovištích Domova a u sociální pracovnice. Všichni zaměstnanci Domova jsou s tímto Domácím řádem seznámeni.
- 3) Domácí řád obdrží v písemné podobě každý klient jako přílohu ke smlouvě [7].
- 4) Klient může kdykoli požádat sociální pracovníci nebo jiné zaměstnance Domova o opakované přečtení a vysvětlení Domácího řádu.
- 5) V případě potřeby, na požádání klienta nebo jeho rodiny, může být Domácí řád (či jiný dokument vztahující se k poskytování služby) předán klientovi ve větším formátu písma nebo v jiné formě umožňující seznámení klienta s dokumentem (zvuková nahrávka, zvětšený náhled v počítači apod.).

Čl. 25 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] VP 1d – DZR „Petrklíč“ – Ochrana před předsudky a negativním hodnocení klientů
- [5] Obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR)
- [6] VP 1b – DZR „Petrklíč“ – Uplatňování vlastní vůle klientů
- [7] Smlouva o poskytování sociálních služeb
- [8] VP 5a – MÚSS Plzeň – Plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby
- [9] Prohlášení o použití postranice
- [10] VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů klienti
- [11] VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky klientů
- [12] Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění
- [13] VP 4X2 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení
- [14] VP 7Xa – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností
- [15] Zákon č. 372/2011 S., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
- [16] Spisový a skartační řád MÚSS Plzeň.
- [17] Směrnice SM – 011 – E – Ochrana osobních údajů

Změnový / revizní list – Domova se zvláštním režimem „Petrklíč“, Západní 1315/7, Plzeň 1 – Bolevec, 323 00 Plzeň

