



DOMÁCÍ ŘÁD

Domova se zvláštním režimem „Sněženka“,
Klatovská třída 1892/145, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

Evidenční číslo:	DŘ – DZR „Sněženka“		
Zpracoval:	Jméno a příjmení	Funkce / útvar	Podpis
	Bc. Telínová Lenka	vedoucí útvaru	
	Mgr. Pěchoučková A.	sociální pracovník	
Schválil:	Ing. Vladimír Chuchler	ředitel MÚSS Plzeň	
Datum schválení:	23.7.2020	Změnový stav:	6
Účinnost od:	24.7.2020	Vydání:	9
Číslo tisku:	/		
Dokument ruší / mění:	DŘ – DZR „Sněženka“ ze dne 3. 12. 2019		



Obsah

Čl. 1 Účel a oblast platnosti	3
Čl. 2 Základní pojmy, definice, zkratky	3
Čl. 3 Základní charakteristika	3
3.1 POSLÁNÍ	4
3.2 ZÁKLADNÍ ZÁSADY (PRINCIPY)	4
3.3 CÍLE	4
Čl. 4 Poskytované služby	4
4.1 POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ	5
4.1.1 Ubytování	5
4.1.2 Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení	6
4.1.3 Poskytnutí stravy	7
4.1.4 Zdravotní péče	8
4.1.5 Osobní hygiena uživatelů, hygienické předpisy a pravidla	9
4.1.6 Ostatní služby zajišťované v Domově	9
Čl. 5 Finanční prostředky a cennosti	10
5.1 ÚHRADA POBYTU, VRATKY, VÝPLATY DŮCHODŮ	10
5.2 ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ	12
Čl. 6 Stížnosti	12
Čl. 7 Principy slušného chování a vzájemné tolerance	12
Čl. 8 Poštovní zásilky	13
Čl. 9 Ochrana osobních údajů a podávání informací	13
Čl. 10 Návštěvy v Domově	13
Čl. 11 Obecné zásady	14
Čl. 12 Pravomoci a odpovědnosti	14
Čl. 13 Závěrečná a přechodná ustanovení	15
Čl. 14 Související podklady	15



Čl. 1

Účel a oblast platnosti

Domácí řád Domova se zvláštním režimem „Sněženka“, Klatovská třída 1892/145, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň je jedním ze základních dokumentů zařízení.

Čl. 2

Základní pojmy, definice, zkratky

Domov se zvláštním režimem „Sněženka“, Klatovská třída 1892/145, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň (dále jen Domov) je **poskytovatel** celoročních pobytových sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů **[1]** a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů **[2]**, jejímž **provozovatelem** je Městský ústav sociálních služeb města Plzně.

Zřizovatel MÚSS Plzeň – Statutární město Plzeň; funkci zřizovatele vykonává v souladu s organizačním řádem Magistrátu města Plzně Rada města Plzně.

Sociální služba – soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. V Domově se zvláštním režimem „Sněženka“ je zajišťována formou celoroční pobytové služby pro vymezenou cílovou skupinu uživatelů.

Uživatel sociálních služeb (dále jen uživatel) - osoba, které je poskytována sociální služba ve smyslu zákona o sociálních službách; příjemce poskytované služby.

Smlouva o poskytování sociálních služeb (dále jen smlouva) – základní písemný dokument upravující rovný smluv vztah mezi uživatelem a poskytovatelem. Vymezuje vzájemná práva a povinnosti obou subjektů. Obsahuje náležitosti stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů **[3]** a také zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů **[1]**.

Čl. 3

Základní charakteristika

Domov je zařízením, které poskytuje celoroční pobytové sociální služby typu domovy se zvláštním režimem dle §50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů **[1]** a §16 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů **[2]** na adrese Klatovská třída 1892/145, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň.

Domov je zařízením Městského ústavu sociálních služeb města Plzně, příspěvkové organizace, Klatovská třída 777/90, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, IČ: 000 75 345, zapsaného v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Plzni, v oddílu Pr, vložka 580.



3.1 Poslání

Posláním Domova je umožnit osobám s chronickým duševním onemocněním prožít důstojný a spokojený život ve vlídném, laskavém a bezpečném prostředí. Uživatelům Domova je poskytována pomoc a podpora týmem profesionálních pracovníků s respektem vůči individuálním potřebám každého jednotlivého člověka.

3.2 Základní zásady (principy)

1) Důstojnost a bezpečí uživatele

Naší zásadou (principem) a zároveň posláním je poskytovat služby uživatelům kvalitně s ohledem na zajištění bezpečí, na respektování lidské důstojnosti, soukromí a intimity.

2) Individuální přístup k uživateli

S pomocí systému individuálního plánování se snažíme služby poskytovat s ohledem na individuální přání, potřeby a možnosti každého jednotlivého uživatele Domova.

3) Ochrana lidských práv

Lidská práva každého jednotlivce a ochranu našich uživatelů před předsudky mají na paměti všichni pracovníci Domova při poskytování všech dílčích jednotlivých činnostech poskytované služby.

4) Profesionalita pracovníků Domova

Pracovníci Domova jsou vedeni k respektu, empatii a toleranci vůči uživatelům Domova. V rámci dalšího vzdělávání dle §111 a §116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů [1] si zaměstnanci pravidelně osvojují potřebné teoretické znalosti a praktické dovednosti, tak aby měli potřebné dovednosti k naplňování cílů Domova.

3.3 Cíle

Hlavním cílem je umožnit uživatelům Domova prožít život v prostředí, které respektuje individuální potřeby a umožní prožít důstojného, klidného a spokojeného stáří.

Dílčími cíli jsou:

- Podpora uživatele k udržení maximálně možné samostatnosti.
- Komplexní podpora a pomoc uživateli v sociálních záležitostech (např. v oblasti osobních a finančních záležitostech, komunikace a vyřizování osobních záležitostí s institucemi aj.)
- Zajišťování kvalitní, dostupné zdravotní a ošetrovatelské péče ke snižování osobních omezení a trápení vyplývajících z onemocnění uživatele (např. léčba bolesti, úzkostlivé stavy aj.).
- Naplňování volného času uživatelů volnočasovými aktivitami, aktivizačními činnostmi či společenskými nebo kulturními akcemi.
- Otevřená spolupráce mezi poskytovatelem, uživatelem a jeho blízkými osobami založená na vzájemné důvěře, včetně podpory blízkým v době umírání a smrti příbuzného.

Čl. 4 Poskytované služby

Veškeré služby v Domově jsou poskytovány v souladu s §50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [1] a §16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [2].



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

Přehled základních činností Domova dle §16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů [2], se jedná o činnosti:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

b) poskytnutí stravy:

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 pomůček,
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 obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

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 obnovení 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:

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

4.1 Poskytnutí ubytování

4.1.1 Ubytování

Nárok na ubytování v Domově pro uživatele sociální služby vzniká po uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb, ve které je konkrétně specifikována velikost pokoje, jeho vybavení a konkrétní umístění (číslo pokoje).

Ubytování je poskytováno ve dvou-, tří- a vícelůžkových pokojích vybavených moderním nábytkem a elektricky polohovatelným lůžkem.

Všechna lůžka jsou vybavena snímatelnou postranicí již od výrobce. Rozhodnutí o použití postranice je zcela na svobodné volbě uživatele. Souhlas či nesouhlas s použitím ochranných postranic a jeho rozsahem je evidován na formuláři Prohlášení o použití – odmítnutí postranice u lůžka. Není-li se uživatel schopen rozhodnout a udělit souhlas či nesouhlas s užíváním ochranných postranic a zároveň existuje riziko pádu



uživatele z lůžka, řídí se použitím postranice vnitřními pravidly VP 2Z2 – DZR „Sněženka“ - Používání ochranných opatření [15].

Ke standardu vybavy pokojů dále patří hygienický koutek s teplou a studenou vodou, ústřední topení, LCD televizor a signalizační zařízení „sestra – uživatel“.

Ve II. patře Domova je umístěna sesterna a denní místnost pracovníků v sociálních službách. V tomto patře je úsek se zvýšeným dohledem, kde jsou umístěny převážně osoby s vysokou mírou dezorientace a útekovými tendencemi. Výtahy a vstupní dveře v tomto patře jsou zabezpečeny kódy.

Ve III. patře Domova je umístěna ambulance lékaře a vedoucí útvaru „Zdravotní péče“ Domova.

S ubytováním uživateli pomáhá pracovník v sociálních službách (např. při vybalování a ukládání osobních věcí, popřípadě jejich označení).

Uživatelé Domova si mohou dle vlastního uvážení dovybavit sjednaný pokoj drobnými doplňky a prvky, které jim zpříjemňují pobyt a přibližují je přirozenému sociálnímu prostředí. Jedná se zejména o drobné kusy nábytku (polička, lampička, křeslo apod.) stejně jako o drobné dekorativní předměty (obrázky, fotografie, květiny apod.). Zaměstnanci poskytovatele zajistí na základě přání a požadavků uživatele instalaci výše uvedeného dovybavení v pokoji uživatele.

Uživatel je zpravidla umístěn na právě volné místo, v případě více volných míst má možnost výběru. Případné přestěhování na jiný pokoj je možné na základě podání žádosti o změnu pokoje u sociálního pracovníka nebo v případě provozních či zdravotních důvodů.

Při používání vlastních elektrospotřebičů musí být v okamžiku zahájení jejich provozu v zařízení prohlédnuty osobou mající platné oprávnění k provádění revizí elektrických spotřebičů. Tato osoba vystaví doklad o provedené revizi o dalším bezpečném provozu elektrospotřebiče.

Uživatelé využívající vlastní rádia jsou povinni za používání těchto zařízení platit zákonem stanovené poplatky.

Zároveň je povinností dodržovat noční klid v době od 22.00 do 06.00 hodin. Výše úhrad za používání jednotlivých skupin vlastních elektrospotřebičů je stanovena v Úhradách pro použití elektrospotřebičů uživateli (vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli [5]).

Chov drobného zvířectva (např. rybičky atd.) je možné pouze po domluvě s vedoucí útvaru Domova. Zajištění péče, stravy, veterinárních a hygienických podmínek ze strany uživatele je nezbytným předpokladem k soukromému chovu zvířete v Domově. K vyslovení souhlasu s chovem zvířete v Domově zároveň přispívá aktuální situace, souhlas spolubydlícího/cích a provozní možnosti Domova dle druhu zvířete.

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

Úklid pokojů je zajištěn dodavatelsky prostřednictvím úklidové firmy a to denně, přičemž denní úklid zahrnuje především úklid sanity, odpadkového koše, vytření podlahy, a jeden krát měsíčně je prováděn generální úklid, ke kterému náleží taktéž umytí nábytku a setření prachu. Úklidová firma provádí též dvakrát ročně mytí oken.

Pracovníci v sociálních službách provádí denní úklid stolků, memoryboxů a dle potřeby i osobních věcí uživatelů.

Uživatelé Domova při pobytu používají vlastní oděvy, prádlo, obuv a pomůcky potřebné pro život. Vzhledem k možnosti záměny osobních věcí s věcmi jiných obyvatel zařízení je nutností osobní věci označit čipem. Označení prádla uživatele veřejně neidentifikuje a je skryté běžnému pohledu. Jméno nositele čipu je možné přečíst pouze čtečkou, kterou mají k dispozici pracovníci k tomu určené. Čtečka není volně k dispozici. Označení prádla čipem zajišťují zaměstnanci Domova.



Znečištěné prádlo a oblečení sbírají a sváží pracovníci v sociálních službách minimálně jedenkrát denně. Domov má zajištěno praní prádla centrální prádelnou MÚSS Plzeň. Tento provoz zároveň zajišťuje žehlení, mandlování a případnou drobnou opravu osobního a ložního prádla.

Čisté, vyžehlené, popřípadě opravené prádlo je pracovníkem v sociálních službách předáváno osobně uživateli nebo v případě potřeby je ukládáno do jeho skříň. Ložní prádlo je měněno minimálně 1x za 14 dní nebo dle individuální potřeby uživatele.

4.1.3 Poskytnutí stravy

Celodenní stravu pro uživatele Domova zajišťuje Stravovací provoz Lochotín. Strava je z tohoto útvaru do Domova dovážena 2–3 x denně dle stanoveného jídelníčku.

Denní jídelníček je sestaven ze tří hlavních jídel a jednoho vedlejšího jídla – svačiny. Uživatelům, jejichž zdravotní stav vyžaduje diabetické stravování, je podávána druhá večeře.

Uživatelé Domova mají možnost výběru ze čtyř druhů diet:

- Dieta č. 3 – normální
- Dieta č. 9 – diabetická
- Dieta č. 2 – šetřící
- Dieta č. 9/2 – diabetická/šetřící

Domov poskytuje na základě přání či potřeby uživatele také individuální dietu, např. bezlepkovou, vegetariánskou, žlučnickovou apod.

Časové rozpětí vydávané stravy:

snídaně: 07:45 – 09:15 hod.
oběd: 11:45 – 13:15 hod.
svačina: 14:30 – 15:00 hod.
večeře: 16:45 – 18:15 hod.
druhá večeře: 21:00 – 22:00 hod.

Uživatelé mají možnost se stravovat přímo na svém pokoji nebo v jídelně Domova a taktéž si dohodnout pozdější individuální čas stravování.

Dle potřeb uživatele lze upravit formu stravy a způsob podání (podání stravy v jídelně – samostatně, podání stravy na pokoji – samostatně nebo s dopomocí u stolu, podání stravy na lůžku – s dopomocí nebo prostřednictvím ošetřovatelského personálu).

Forma stravy je – celá, mletá, mixovaná.

Jednotlivá jídla na příslušný týden jsou uvedena v jídelníčku, který je zveřejněn na nástěnkách v jednotlivých patrech Domova a webových stránkách. Na základě přání uživatele je možné vyhotovení výtisku jídelníčku pro jeho potřebu. Jídelníček je sestavován na kalendářní měsíc dopředu vedoucí útvaru Stravování ve spolupráci se Stravovací komisí Domova a je schválen výživovou poradkyní.

Uživatelé Domova jsou oprávněni se na tvorbě jídelníčku podílet prostřednictvím své účasti ve Stravovací komisi, jejíž termíny zasedání jsou předem zveřejněny na nástěnkách v Domově a uživatelé jsou osobně zváni v den stravovací komise prostřednictvím pracovníků v sociálních službách, kteří je v případě potřeby zároveň na komisi doprovází a po skončení zase pomohou uživateli v návratu na pokoj.

Svoz použitého nádobí provádí pracovníci v sociálních službách. Mytí nádobí je zajištěno úklidovou firmou.



Každý uživatel má právo odhlásit si podávanou celodenní stravu, či kteroukoli její část. Tyto změny musí nahlásit personálu nejméně jeden pracovní den dopředu do 8:00 hod. Uživatel, který byl hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, je strava odhlášena automaticky.

V Domově je dbáno na dodržování pitného režimu. Uživatelům jsou ke každému hlavnímu jídlu k dispozici 3 druhy nápojů – teplý čaj, ředěné ovocné sirupy (obojí vždy ve sladké a dia verzi) a pramenitá horká či studená voda. Uživatelé mají možnost si uvařit vlastní kávu či čaj v kuchyňce, která je součástí jídelny Domova.

Na základě přání uživatele sociální pracovnice Domova zakoupí a donese uživateli na pokoj balené minerální a stolní vody. O pitný režim imobilních uživatelů se starají pracovníci v sociálních službách, všeobecné a praktické sestry.

Každý uživatel má možnost uschovat si své potraviny ve společné lednici, které jsou umístěny na každém patře. Vzhledem k cílové skupině uživatelů Domova jsou vždy dle potřeby lednice opatřeny dětskými pojistkami, které lednici zcela neuzamykají, ale zabraňují uživatelům se sníženou orientací k nechtěnému odcizení cizích osobních potravin. Potraviny jsou v lednici označeny jménem majitele.

Přechovávání potravin podléhajících rychlé zkáze mimo lednici je vzhledem k hygienickým předpisům zakázáno (riziko onemocnění, možný výskyt škůdců).

4.1.4 Zdravotní péče

Uživatelům Domova je zajišťována zdravotní péče ve smyslu § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů [1], zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování ve znění pozdějších předpisů [6] a zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů [7].

Do Domova jsou rovněž přijímáni uživatelé se sondou PEG (perkutánní endoskopické gastrostomie) nebo PEJ (perkutánní endoskopické jejunostomie).

Uživatelům Domova je k dispozici praktický lékař, který je ochoten na základě projeveného zájmu o změnu praktického lékaře provést zaregistrování kteréhokoliv z uživatelů mezi své pacienty.

Změna praktického lékaře není nutnou podmínkou zajištění zdravotní péče pro uživatele Domova, ovšem s tím, že potřebná ošetření a vyšetření provádí původní praktický lékař.

Praktický lékař vykonává návštěvy uživatelů Domova, které má ve své péči, na základě vyslovení jejich přání o zajištění návštěvy praktického lékaře nebo při změně zdravotního stavu, které je směřováno vedoucí útvaru „Zdravotní péče“ Domova. Praktický lékař stanovuje léčebný postup, který je vykonáván všeobecnými a praktickými sestrami – zaměstnanci poskytovatele.

V případě nutnosti provedení odborného vyšetření či zákroku je na základě doporučení lékaře uživateli zajištěna doprava s doprovodem do zdravotnického zařízení nebo je specialista přizván na konzultaci přímo k uživateli.

Do Domova dochází lékař z oboru psychiatrie, oftalmologie, dermatologie, diabetologie, algeziologie a specialista v oblasti výživy.

Uživatelé mají povinnost hradit doplatky za léky dle zákona a regulační poplatky za ošetření lékařskou pohotovostní službou. Lékařem předepsané léky, pomůcky apod. zajišťuje pro uživatele Domova na základě jejich souhlasu vedoucí útvaru „Zdravotní péče“.

Domov zajišťuje svým uživatelům zdarma zapůjčení kompenzačních pomůcek (invalidní vozíky, chodítka, berle, hole). V případě zájmu a potřeby uživatele Domov vyřídí uživateli kompenzační pomůcky vlastní.



4.1.5 Osobní hygiena uživatelů, hygienické předpisy a pravidla

Dodržování hygienických předpisů a pravidel je základním prvkem pro fungování zařízení a předcházení nemocem.

Prvotním opatřením pro zachování nezávadného prostředí je pravidelná likvidace odpadů, zachovávání zásad osobní a provozní hygieny a omezení pohybu volně se pohybujících zvířat v celém areálu Domova.

Za dodržování provozní hygieny Domova je zodpovědný poskytovatel a provádí ji formou denních úklidů, mytí, desinfekcí, deratizací a dodržováním stanovených postupů prací pro jednotlivé činnosti.

Při provádění těchto prací postupuje s maximálním ohledem k uživatelům Domova, zejména s důrazem na respektování práv uživatelů, intimity, bezpečnosti i ostatních oprávněných zájmů uživatele.

Dodržování osobní hygieny je plně osobní věcí uživatele. Každý uživatel Domova sám dbá na to, aby koupání a s tím spojené mytí vlasů proběhlo minimálně 1x týdně. Uživatel má možnost se dle svého přání koupat častěji. Součástí týdenní hygieny u mužů je holení.

K provádění denní osobní hygieny slouží prostory s umyvadlem opatřeným tekoucí teplou a studenou vodou přímo na pokojích uživatelů, prostory společných koupelen a prostory společných WC umístěných na chodbách Domova.

Používat tato zařízení mohou uživatelé bez omezení a kdykoliv v průběhu celého dne.

U uživatelů se sníženou nebo omezenou pohyblivostí či u uživatelů nepohyblivých pomáhají při úkonech spojených s osobní hygienou pracovníci v sociálních službách.

4.1.6 Ostatní služby zajišťované v Domově

Kadeřnické služby a pedikúra jsou placenými službami, které vykonávají osoby nebo firmy zajištěné poskytovatelem minimálně 1x měsíčně přímo v Domově. Požadavek na tuto službu je možné sdělit sociální pracovníci či pracovníkům v sociálních službách, kteří tento požadavek zaevidují. Kadeřnice poskytuje své služby v koupelně ve III. patře, případně přímo na pokoji uživatele.

Uživatelé mohou využívat veškeré nabízené aktivity a účastnit se společenských akcí v Domově i mimo něj. Tyto aktivity zajišťuje pracovník v sociálních službách pro výchovnou nepedagogickou činnost.

Seznam aktivizačních činností pořádaných v Domově:

- Skupinová cvičení paměti
- Hudební kroužek
- Skupinová kondiční cvičení
- Filmový klub
- Ruční práce
- Kuchařské minimum
- Canisterapie (1x měsíčně)

Individuální aktivity jsou určené pro uživatele, kteří se z jakéhokoliv důvodu nemohou nebo si nepřejí účast na skupinových aktivitách. Aktivity jsou přizpůsobené individuálním možnostem uživatele a jsou zajišťovány přímo na patrech Domova či pokoji uživatele.

Vertikalizaci a lokomoci zajišťuje v Domově praktická sestra, a to formou individuálních či skupinových činností pod vedením fyzioterapeuta.

Pro uživatele preferující aktivní způsob odpočinku je k dispozici venkovní zahrada, kde je umístěna jurta, lavičky a fitness prvky.



Další společenské akce (koncerty, kulturní představení, výlety, bohoslužby) jsou zajišťovány v zařízení i mimo něj, a tím je podporován kontakt našich uživatelů s okolní společností. Uživatelé jsou informováni o plánovaných aktivitách prostřednictvím nástěnek a vždy aktuální den každé ráno prostřednictvím pracovníka pro výchovnou nepedagogickou činnost.

V Domově je knihovna, kde jsou různé žánry knih případně časopisů. Výpůjčky knih a časopisů zajišťuje pracovník v sociálních službách pro výchovnou nepedagogickou činnost.

Zájemcům o duchovní službu je možné zprostředkovat např. návštěvu kostela či duchovního nebo účast na mši. V Domově mohou působit pouze církve, které mají povolenou vyvíjet činnost na území ČR. V Domově jsou pravidelně 1x měsíčně pořádány mše a každé úterý je zajišťována pastorační péče, a to formou individuálních či skupinových návštěv. Informace o místě a času konání mše a pastorační péči jsou vyvěšeny na nástěnkách Domova, uživatele na mši v případě zájmu doprovodí pracovníci v sociálních službách. Domov zároveň zajišťuje svým uživatelům možnost výpůjčky duchovní literatury.

Domov uživatelům nabízí možnost uspořádání oslav svátků či narozenin. Případné požadavky na občerstvení, zajištění hudby, prostoru, nádobí zajišťuje sociální pracovník a náklady s tím spojené hradí uživatel.

Aktivity v Domově jsou poskytovány v rámci základní činnosti, jejich úhrada je součástí úhrady za poskytovanou péči. Služby poskytované nad rámec základní činnosti jsou fakultativní a plně hrazené uživatelem z jeho prostředků.

Sociální pracovník zařizuje v případě zájmu uživatele předplatné novin a časopisů, zajišťuje také denní donášku objednaných tiskovin (cena tiskovin je hrazena z vlastních prostředků uživatele).

Sociální pracovník v případě zájmu uživatele zajistí uživateli individuální dopravu. Individuální doprava může být poskytnuta také poskytovatelem za úhradu fakultativně.

V Domově je možný přístup na internet (Wi-Fi). Název sítě je **MUSS**, heslo je: **MUSS.plzen**

Čtyřikrát do roka Domov pořádá Dny otevřených dveří pro veřejnost. Termíny jsou zveřejněné s předstihem na webových stránkách. Prohlídka Domova veřejností je koncipována tak, aby nedocházelo k porušení ochrany soukromí a intimity uživatelů Domova. Po objektu se návštěvník Dne otevřených dveří pohybuje pouze v doprovodu zaměstnance Domova.

Čl. 5 Finanční prostředky a ceny

5.1 Úhrada pobytu, vratky, výplaty důchodů

Na základě dokumentů Výměr úhrady, který je přílohou smlouvy, 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 vracení 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. V takovém případě se rovněž jedná o jeden z vážných důvodů, pro který může být smlouva ukončena ze strany poskytovatele.

Na přání uživatele může Domov poskytnout také fakultativní služby (např. doprava uživatele). Tyto služby jsou nad rámec běžně poskytovaných služeb a jsou hrazeny uživatelem. 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 **[8]** a vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli **[5]**, která jsou k dispozici na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálního pracovníka.

Při předem ohlášeném pobytu mimo Domov se vrací tzv. vratka 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 **[8]**, nejedná-li se o případ zastavení příspěvku na péči dle § 14a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách **[1]**, ve znění pozdějších předpisů.

Způsob výpočtu vratek stanovují vnitřní pravidla VP 4x1 – MÚSS Plzeň, Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů **[8]**. Tato vnitřní pravidla jsou přístupná ve vývěsních prezentačních systémech Domova, na webových stránkách nebo u sociálního pracovníka.

Plná 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 **[8]**.

Přeplatky na úhradách a vratky za pobyt mimo Domov je poskytovatel povinen vyúčtovat nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit uživateli v hotovosti nebo na vedený depozitní účet nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen vyúčtovat tento přeplatek **[8]**.

Uživatel má právo se svobodně rozhodnout o způsobu výplaty svého důchodu.

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.

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.

Uživatelům, kteří se rozhodli pro výplatu svého důchodu prostřednictvím hromadného seznamu, vyplácí důchod sociální pracovník 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 sociálního pracovníka nebo na pokojích uživatelů. Uživatel hradí stanovenou úhradu za ubytování a stravování zpravidla v den splatnosti tohoto důchodu po jeho převzetí, nejpozději však do konce příslušného kalendářního měsíce.

Jestliže se uživatel neumí nebo nemůže podepsat, převzetí výplaty důchodu za něj podepisují dva svědci. Důchod se vyplatí oprávněnému uživateli.

Uživatel má možnost uložení a výběru finanční hotovosti na/z depozitního účtu, který je Domovem zdarma veden. Výběry nad 10 000,- Kč je nutné ohlásit sociálnímu pracovníkovi alespoň 3 dny předem.

Problematiku konkrétně upravují vnitřní pravidla VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů **[8]**, která jsou k dispozici na hlavní nástěnce Domova, na webových stránkách nebo u sociálního pracovníka.



5.2 ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Cenné věci či větší finanční hotovost si mohou uživatelé uschovat u sociálního pracovníka Domova.

Tímto krokem není v žádném případě omezena možnost uživatele kdykoliv nakládat se svým majetkem.

O jakékoli manipulaci s takto uloženým majetkem je vyhotoven doklad charakterizující jeho pohyb. Nedílnou součástí dokladu je vlastnoruční podpis uživatele a sociálního pracovníka Domova.

Poskytovatel nezodpovídá za věci, které mu nebyly svěřeny do úschovy.

Uživatel má k dispozici minimálně jednu uzamykatelnou část nábytku. Klíče dostane uživatel na vyžádání v úvodu poskytování sociální služby při podpisu smlouvy od sociálního pracovníka.

Vzhledem k cílové skupině Domova a vícelůžkovým pokojům není možné uživatelům jednotlivě poskytovat klíče od celých pokojů.

Čl. 6 Stížnosti

K podání stížnosti, podnětu či připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kromě uživatele i jakýkoliv občan, který koná v jeho zájmu.

Stížnost je možné podat ústně, písemně, elektronicky i anonymně do označené schránky. Anonymní schránka je umístěna na každém patře Domova. Stížnost je oprávněn převzít kterýkoliv zaměstnanec Domova.

Stížnost je možné podat i formou anonymní schránky přímo panu řediteli MÚSS Plzeň, která je umístěná v 1. patře Domova.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou řešeny v samostatných vnitřních pravidlech VP 7Xa – MÚSS Plzeň, [9] podávání, evidence a vyřizování stížností. Tato vnitřní pravidla jsou dostupná v elektronické podobě na webových stránkách a v tištěné podobě na nástěnce ve vstupní hale a informačních místech na každém patře Domova vedle evakuačního výtahu.

Sociální pracovník je povinen seznámit s možnostmi a způsoby podání uživatele a jejich kontaktní osoby při podpisu smlouvy.

Čl. 7 Principy slušného chování a vzájemné tolerance

Každý uživatel je povinen dodržovat pravidla slušného chování a vzájemné tolerance. Uživatel je povinen respektovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

Nedodržuje-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 ze strany poskytovatele.

Za závažné porušení se také považuje neoprávněné a hrubé verbální i fyzické napadání zaměstnanců Domova nebo ostatních uživatelů, hádky nebo nevhodné chování k návštěvám.

Nedojde-li k nápravě situace, poskytovatel ukončí uživateli Smlouvu o poskytování sociálních služeb.



Čl. 8 Poštovní zásilky

Poštovní zásilky přebírá za uživatele sociální pracovník Domova na základě Smlouvy o přebírání poštovních zásilek, uzavřené s Českou poštou. Sociální pracovník je povinen zásilku neprodleně předat uživateli.

Poštovní zásilky mohou také uživatelé přebírat osobně přímo od poštovního doručovatele. Poštovní zásilky určené do vlastních rukou může přebírat pouze uživatel osobně.

Záznam o peněžní zásilce, jejímu příjmu a výdaji je prováděn v Příjmovém pokladním deníku nebo na Úhradovém listu uživatele.

Sociální pracovník může na základě přání uživatele mu zásilku pomoci otevřít, eventuálně přečíst.

Čl. 9 Ochrana osobních údajů a podávání informací

Domov chápe ochranu osobních údajů jako důležitou součást ochrany práv uživatele.

Poskytovatel se řídí Obecným nařízením EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR) [10], Zákonem č. 110/2019, o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů [14] a má vypracovanou směrnici SM – 011–E – Ochrana osobních údajů [13], se kterou jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci Domova a jsou povinni se jí řídit.

Veškeré údaje osobního nebo citlivého charakteru jsou důvěrné a jsou přístupné pouze příslušným zaměstnancům Domova.

Všichni zaměstnanci zachovávají o všech osobních nebo citlivých informacích mlčenlivost.

Informace o finančních poměrech uživatele podává zásadně sociální pracovník Domova, a to pouze uživateli, opatrovníkovi nebo osobám, které uživatel uvedl ve smlouvě, kterým si přeje podávat informace o jeho osobně, 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 apod.).

Informace o zdravotním stavu uživatele podává na základě zákona č. 372/2001 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) [6], ve znění pozdějších předpisů, výhradně ošetřující lékař.

Ke zpracování osobních a citlivých údajů dává souhlas uživatel svým podpisem již při podání Žádosti o umístění do zařízení sociálních služeb a dále podpisem smlouvy.

Uživatel se může kdykoli informovat v jakém rozsahu, pro jaký účel a kdo bude jeho osobní údaje zpracovávat, na jaké období budou jeho osobní údaje zpracovávány a komu mají být zpřístupněny.

Čl. 10 Návštěvy v Domově

Návštěvy v Domově jsou možné bez omezení za dodržení podmínek a pravidel řešených v samostatném dokumentu – NŘ DZR Sněženka, Návštěvní řád [16].

Sociální pracovník je povinen seznámit s Návštěvním řádem uživatele a jejich kontaktní osoby.



Návštěvníkům je doporučeno se s Návštěvním řádem seznámit.

Návštěvní řád je k dispozici na nástěnce ve vstupní hale a informačních místech na každém patře Domova vedle evakuačního výtahu. V elektronické podobě je Návštěvní řád k dispozici na webových stránkách.

V případě nerespektování a hrubého porušování Návštěvního řádu je zaměstnanec Domova oprávněn návštěvníka z Domova vykázat.

Čl. 11 Obecné zásady

Uživatel 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 uživatel povinen ihned oznámit vedoucí Domova. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle účasti.

Uživatel je povinen upozornit jakéhokoli zaměstnance Domova na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohl vzniknout Domovu, jeho uživatelům, zaměstnancům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.

Uživatelé Domova jsou srozuměni s odpovědností za způsobené škody na majetku poskytovatele a nutností úhrady vzniklé škody. Uživatelé jsou srozuměni se zásadou nedotknutelnosti věcí v majetku jiných osob.

Uživatelé, návštěvy, zaměstnanci poskytovatele, dodavatelé, i ostatní osoby dodržují po celou dobu svého pobytu či činnosti v Domově bezpečnostní a protipožární předpisy.

V případě vzniku havarijní situace je postupováno v souladu s vnitřními pravidly VP 14Za – DZR „Sněženka“ – Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací [12], které jsou zaměstnancům poskytovatele i uživatelům Domova běžně dostupné na nástěnkách v zařízení.

V případě vzniku mimořádné situace je uživatel povinen řídit se pokyny zaměstnanců Domova.

Čl. 12 Pravomoci a odpovědnosti

Domácí řád je závazný pro všechny zaměstnance, uživatele Domova. V případě jeho porušení bude u zaměstnanců postupováno dle zákona č.262/2006 Sb., Zákoníku práce ve znění pozdějších předpisů [4].

Pro uživatele soudně omezené ve svéprávnosti a pro uživatele zastoupené členem domácnosti platí tento Domácí řád v míře přiměřené jejich schopnostem mu porozumět. Některé povinnosti jsou závazné pro opatrovníka či osobu zastupující uživatele. Rozsah zastoupení uživatele stanovuje příslušný soud, který rozhodl o omezení svéprávnosti uživatele nebo o jeho zastupování.

Nedodržování Domácího řádu ze strany uživatele může být důvodem k výpovědi smlouvy uživateli ze strany poskytovatele.

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. 13

Závěrečná a přechodná ustanovení

Tento Domácí řád je platný od 24.7.2020. Zrušit či změnit jej lze pouze ve spolupráci s vedoucí útvaru DZR „Sněženka“. Revize bude provedena v případě změny souvisejících předpisů či potřeby, minimálně však 1 x za 3 roky. Nejzazší termín revize je 31.7.2023.

Čl. 14

Související podklady

- [1] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- [2] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- [3] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
- [4] Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce ve znění pozdějších předpisů
- [5] VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli
- [6] Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování ve znění pozdějších předpisů
- [7] Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění ve znění pozdějších předpisů
- [8] VP 4X1 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů
- [9] VP 7Xa – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností
- [10] Obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR)
- [11] Spisový a skartační řád MÚSS Plzeň
- [12] VP 14Za – DZR „Sněženka“ – Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací
- [13] Směrnice SM – 011–E – Ochrana osobních údajů
- [14] Zákon č. 110/2019, o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů
- [15] VP 2Z2 - DZR „Sněženka“ - Používání ochranných opatření
- [16] NŘ DZR „Sněženka“ – Návštěvní řád



Změnový / revizní list – Domov se zvláštním režimem „Sněženka“ / Domácí řád

Vydání č. / revize č.	Změna č.	Strana č.	Popis změny / revize	Datum změny	Provedl
2	1		Doplnění základních kritérií standardu, doplnění názvu zařízení „Sněženka“	1. 5. 2009	Mgr. Kotrbatá Věra
3	2		Doplnění loga	11. 11. 2009	Mgr. Kotrbatá Věra
4	0		Kompletně aktualizovaný SQ a související dokumentace	1. 11. 2012	Mgr. Pěchoučková Andrea, Bc. Píkrťová Lenka
5	0	Celý dokument	Úprava adresy poskytovatele a provozovatele soc. služeb v souladu se zřizovací listinou	4. 2. 2014	Mgr. Pěchoučková Andrea
6	0	Celý dokument	Úprava znění článků, aktualizace textu	1. 9. 2014	Mgr. Pěchoučková Andrea Bc. Píkrťová Lenka
7	1	4,5	Centralizace varen a prádelen, oddělení se zvýšeným dohledem	1.12.2015	Mgr. Pěchoučková Andrea
8	2	3,8	Úprava cílové skupiny, poslání, principů, čl. 6.2 Výplaty důchodů, informace o wifi, přístupové heslo, úprava záhlaví dle logomanuálu MMP	1.1.2018	Mgr. Pěchoučková Andrea
8	3	11,12	Obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR)	1.6.2018	Mgr. Pěchoučková Andrea
8	4	Celý dokument	Aktualizace článku č.4, úprava formátování celého dokumentu	1.8.2018	Bc. Telínová Lenka Mgr. Pěchoučková Andrea
8	5		Změna výpočtu vrátek v souvislosti s ubytováním	1.1.2020	Mgr. Pěchoučková Andrea
9	6	Celý dokument	Celková revize v rámci úpravy základní charakteristiky Domova a aktualizace souvisejících podkladů, v oblasti poskytovaných služeb, stížností a ochrany osobních údajů	23.7.2020	Bc. Telínová Lenka Mgr. Pěchoučková