



DOMÁCÍ ŘÁD



OBSAH

Čl. 1 ÚČEL A OBLAST PLATNOSTI.....	2
Čl. 2 ZÁKLADNÍ POJMY, DEFINICE, ZKRATKY.....	2
Čl. 3 PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI.....	2
Čl. 4 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA.....	3
4.1 POSLÁNÍ.....	3
4.2 ZÁKLADNÍ PRINCIPY.....	3
Čl. 5 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	3
5.1 POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ.....	3
5.1.1. Ubytování.....	3
5.1.2 Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.....	4
5.1.3 Poskytnutí stravy.....	5
5.1.4 Zdravotní péče.....	6
5.1.5 Osobní hygiena uživatelů, hygienické předpisy a pravidla.....	6
5.1.6 Ostatní služby zajišťované v Domově.....	7
Čl. 6 FINANČNÍ PROSTŘEDKY A CENNOSTI.....	8
6.1 ÚHRADA POBYTU, VRATKY, VÝPLATY DŮCHODŮ.....	8
6.2 ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ.....	9
Čl. 7 OSTATNÍ.....	9
7.1 NÁVŠTĚVY.....	9
7.2 STÍŽNOSTI.....	10
7.3 PRINCIPY SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ A VZÁJEMNÉ TOLERANCE.....	11
7.4 POŠTOVNÍ ZÁSILKY.....	11
7.5 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PODÁVÁNÍ INFORMACÍ.....	11
Čl. 8 OBECNÉ ZÁSADY.....	12
Čl. 9 ZÁVĚREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ.....	12
Čl. 10 SOUVISEJÍCÍ PODKLADY.....	12



ČI. 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.

ČI. 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. [1] a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. [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 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.

ČI. 3 PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI

Domácí řád je závazný pro všechny zaměstnance, uživatele i návštěvy Domova. V případě jeho porušení bude u zaměstnanců postupováno dle zákona č.262/2006 Sb., Zákoníku práce [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.

Nedodržování Domácího řádu ze strany návštěvníků je důvodem k vykázaní návštěvníků z Domova. V případě, že tato osoba vykázaní nerespektuje, je poskytovatelem přivolána policie.

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. 4

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA

Domov je zařízením, které poskytuje celoroční pobytové sociální služby typu domov se zvláštním režimem 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.

4.1 POSLÁNÍ

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

4.2 ZÁKLADNÍ PRINCIPY

- 1) Důstojnost uživatele [14]
- 2) Bezpečí uživatele
- 3) Individuální přístup k uživateli [15]
- 4) Profesionalita pracovníků [11]

Čl. 5

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Veškeré 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.

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.

Všichni zaměstnanci Domova splňují kvalifikační předpoklady dle příslušných předpisů. Jejich povinností je neustálé vzdělávání se, které se stanoveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách[1].

5.1 POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ

5.1.1. 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 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 s použitím a jeho rozsahem je evidován na formuláři Prohlášení o použití postranice. Není-li se uživatel schopen rozhodnout a udělit souhlas či nesouhlas s užíváním postranice a zároveň existuje riziko pádu uživatele z lůžka, mohou tak za ně rozhodnout 2 svědci, kteří nejsou zaměstnanci poskytovatel (např. členové rodiny).



Ke standardu výbavy 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 ambulance lékaře. 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.

S ubytováním uživateli pomáhá pracovníce 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...) 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.

Uživatel je zpravidla umístěn na právě volné místo, v případě více volných míst má možnost výběru. Případné další přestěhování na jiné místo je možné. Uživatel může v průběhu pobytu písemnou formou požádat o změnu místa či formy pobytu. Žádost bude projednána s ohledem na zdravotní stav uživatele a možnost zařízení.

Ke změně ubytování může dále dojít v případech, nemůže-li být osobě poskytnuta kvalifikovaná péče v místě, kde doposud bydlí a tuto péči je možno zajistit v jiné části zařízení nebo jsou-li zapotřebí strukturální změny v zařízení.

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 vedením Domova. Nutným předpokladem k chovu je zajištění veterinárních a hygienických podmínek a zajištění stravy pro zvíře ze strany uživatele.

5.1.2 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.

Pracovnice 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. Toto označení prádla zajistí zaměstnanci Domova.

Znečištěné prádlo a oblečení sbírají a sváží pracovníce v sociálních službách minimálně jedenkrát denně. Domov má zajištěno praní prádla centrální prádelnou MÚSS Plzeň. Tento provoz zároveň zajišťuje žehlení, mandlování a případnou opravu osobního a ložního prádla. Úhrada za praní prádla ze strany obyvatele je součástí Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

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



5.1.3 Poskytnutí stravy

Celodenní stravu pro uživatele Domova zajišťuje Stravovací provoz Lochotín. Strava je z tohoto útvaru do Domova dovážena 2-3x 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. 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 nebo vyhlášeny místním rozhlasem.

Úklid špinavého nádobí provádí pracovníce v sociálních službách.

Každý uživatel má právo odhlásit si podávanou celodenní stravu, či kteroukoli její část. Tyto změny musí nahlásit personálu nejméně jeden den dopředu do 8:00 hod.. Uživateli, 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 pracovníce Domova zakoupí a donese uživateli na pokoj balené minerální a stolní vody. O pitný režim imobilních uživatelů se starají 24 hodin pracovníci v sociálních službách.

Každý uživatel má možnost uschovat si své potraviny ve společné lednici, které jsou umístěny na každém patře. Přechovávání potravin podléhajících rychlé zkáze mimo lednici je zakázáno vzhledem k hygienickým předpisům (riziko onemocnění, možný výskyt škůdců).



5.1.4 Zdravotní péče

Uživatelům Domova je zajišťována zdravotní péče ve smyslu § 36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [1], zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování [6] a zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění [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 kteréhokoli 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, 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 psychiatr, oční lékař, kožní lékař, lékař pro fyziatrii, diabetolog a algeziolog. 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.

5.1.5 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. V případě, že muž vyžaduje holení častěji než jednou týdně, jedná se o ostatní službu zajišťovanou v Domově a podléhá zpoplatnění.

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 zaměstnanci Domova.



5.1.6 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. V případě požadavku mužů o holení častěji než jednou týdně je jednou týdně holení součástí sociální služby, ostatní je placenou službou.

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 činnost.

Seznam aktivizačních činností pořádaných v Domově:

- Skupinová cvičení paměti
- Hudební kroužek
- Skupinová kondiční cvičení
- Filmový klub
- Ruční práce

Fyzioterapii zajišťují pro uživatele Domova jedna kvalifikovaná fyzioterapeutka v úvazku 1,0 a praktická sestra na 0,5 úvazku v pracovní dny od pondělí do pátku.

Pro uživatele preferující aktivní způsob odpočinku je k dispozici venkovní zahrada, kde je umístěna jurta, lavičky, zahradní grill i 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 rozhlasem

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



Čl. 6

FINANČNÍ PROSTŘEDKY A CENNOSTI

6.1 ÚHRADA POBYTU, VRATKY, VÝPLATY DŮCHODŮ

Na základě dokumentů Výměr úhrady a Platební kalendář, které jsou 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.

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 sociálních pracovníků.

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 [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] a vnitřní pravidla VP 4X2 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení v IS Cygnus [9]. Tato vnitřní pravidla jsou přístupná ve vývěsních prezentačních systémech Domova, na webových stránkách nebo u sociálního pracovníka.

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 [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 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 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 sociálním pracovníkům 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 sociálních pracovníků.

6.2 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 a má možnost požádat o vydání klíče od pokoje.

ČI. 7 OSTATNÍ

7.1 NÁVŠTĚVY

Uživatelé Domova mohou být kdykoli navštěvováni a návštěvy mohou přijímat na pokoji nebo ve společných prostorách. Doporučená návštěvní doba je denně od 10.00 hod. do 18.00 hod. Vzhledem k dodržení pravidel společného soužití navštívení uživatelé i návštěva neruší svým jednáním klid ostatních, dodržují pravidla slušného chování a vzájemné tolerance. Svým jednáním nepoškozuji majetek uživatelů ani Domova a v případě vzniklé škody tuto škodu okamžitě oznámí zaměstnanci Domova. Návštěvníci jsou srozuměni s nedotknutelností majetku jiných osob.

Návštěvníci respektují veškerá uživatelova zdravotní a dietní opatření, zejména z hlediska potravin, které uživateli přináší.

Přístup do Domova bude odepřen:

- osobám, které jsou evidentně pod vlivem alkoholu či omamných látek
- osobám, které mají rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu zařízení nebo obtěžují jiné uživatele
- osobám, které vzbuzují nedůvěru a nevedou své jméno ani vztah ke konkrétnímu uživateli
- obchodním cestujícím, dealerům a veškerým podomním prodejčům, tzv. „šmejdům“
- osobám, jejichž návštěvu si uživatel nepřeje

Pokud je u uživatele nutná akutní zdravotní či ošetrovatelská péče, návštěvník, který je přítomen takové situaci, uposlechne pokynů zaměstnanců Domova, a to ve smyslu dočasného opuštění pokoje na dobu nezbytně nutnou.



Domov si také vyhrazuje právo vyhlásit zákaz či omezení návštěv z důvodu závažných technických poruch či havárií, nebo na základě doporučení krajského hygienika (např. zákaz návštěv z důvodu epidemie chřipek).

V případě vzniku nouzových nebo havarijních situací, je každý návštěvník povinen řídit se pokyny zaměstnanců Domova.

Domov zároveň umožňuje návštěvu s domácím zvířetem (pes, kočka apod.) ovšem při podmínce zabránění volného pohybu zvířete ve společných prostorách zařízení a zajištění zákonného očkování zvířete, které je nutno prokázat vedoucí útvaru, sociálnímu pracovníku či službu konajícímu zdravotnímu personálu.

Ve vnitřních prostorách Domova je zakázáno kouření. Uživatelé mohou kouřit ve vymezeném prostoru, tj. WC – 1., 2. a 3. patro vedle výtahu.

V areálu Domova není prostor pro parkování soukromých vozidel.

Je zakázáno:

- bez svolení ostatních uživatelů vstupovat do jejich pokojů
- přinášet do Domova věci nebezpečné a zdravotně závadné
- odnášet věci, které jsou majetkem Domova nebo ostatních uživatelů
- provádět jakékoliv zásahy do elektroinstalace, či do jiných systémů a ostatního vybavení Domova bez vědomí personálu
- jakýmkoliv způsobem znečišťovat vnitřní i venkovní prostory Domova
- úmyslně poškozovat prostory Domova
- jakýmkoliv nevhodným způsobem narušovat intimitu a soukromí uživatelů
- vstupovat do provozních prostor zařízení (sklad prádla, přípravná jídelna, šatna zaměstnanců, sesterna, atd.)
- z jakýchkoliv důvodů v zařízení přenocovat

7.2 STÍŽNOSTI

K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoliv (nejen uživatel, ale v jeho zájmu jakýkoliv občan). Stížnost může být podána ústně, písemně, faxem, elektronicky nebo anonymně do označené schránky pro anonymní stížnosti, kterou vybírá pouze ředitel MÚSS Plzeň a je umístěna v 1. poschodí zařízení. Ostatní stížnost může převzít kdokoliv ze zaměstnanců poskytovatele.

Připomínky a stížnosti jsou řešeny podle Vnitřních pravidel VP 7a – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností[10], která jsou dostupná na nástěnkách Domova, webových stránkách Domova a u sociálního pracovníka. Připomínky ke stravě je možné přednést také na Stravovací komisi.

S vnitřními pravidly VP 7a – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností[10] je seznámen každý nově přichozí uživatel včetně jeho nejbližší rodiny, a to formou

- předání Domácího řádu v písemné podobě
- vyvěšením vnitřních pravidel na nástěnkách Domova
- zakotvením informací o podávání stížností ve smlouvě
- podáním ústních informací při nástupu do Domova sociálním pracovníkem

Zároveň může každý uživatel či rodinný příslušník využít Schránku důvěry (jmenovitě i anonymně), která je umístěna v I. patře v jídelně Domova a ve II. a III. patře vedle WC uživatelů. Sociální pracovník zajišťuje každou středu možnost využití přenosné schránky důvěry pro imobilní uživatele. Tyto schránky vybírá 1. den v měsíci vedoucí útvaru Domova.



7.3 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.

7.4 POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Poštovní zásilky přebírá za uživatele sociální pracovníce 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, jejím 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.

7.5 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PODÁVÁNÍ INFORMACÍ

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

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 jaké osoby, 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.

Poskytovatel se řídí Obecným nařízením EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation – GDPR) [11]. 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, kdo bude zpracovávat, na jaké období a komu budou zpřístupněny jeho osobní údaje.

Uživatel má právo přístupu ke svým osobním údajům a možnosti jejich oprav, případně podání vysvětlení ze strany Domova.

Domov se při příjmu, vyřizování, odesílání, skartování a archivaci písemností řídí Spisovým a skartačním řádem MÚSS Plzeň [12].



Čl. 8 **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 jakéhokoliv pracovníka 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 bezpečnost a protipožární předpisy.

V případě vzniku havarijní situace je postupováno v souladu vnitřními pravidly VP 14 a – DZR „Sněženka“ – Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací [13], 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. 9 **ZÁVĚREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ**

Domácí řád je platný od 1. 6. 2018. Zrušit či změnit jej lze pouze za spolupráce s vedoucím útvaru DZR „Sněženka“. Revize dokumentu bude provedena minimálně 1 x do roka buď vedoucím útvaru DZR „Sněženka“ nebo jím pověřenou osobou.

Čl. 10 **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] Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce
- [5] Úhrady pro použití elektrospotřebičů uživatelů (vnitřní pravidla VP 4X3 – MÚSS Plzeň – Pravidla pro používání elektrických spotřebičů uživateli)
- [6] Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
- [7] Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění
- [8] VP 4x1 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výplatu důchodů, platbu úhrady, výplatu vratek a pro zacházení s finančními prostředky uživatelů
- [9] VP 4X2 – MÚSS Plzeň - Pravidla pro výpočet úhrad pro pobytová zařízení v IS Cygnus
- [10] VP 7a – MÚSS Plzeň – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností
- [11] Obecné nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR)
- [12] Spisový a skartační řád MÚSS Plzeň
- [13] VP 14a – DZR „Sněženka“ – Vnitřní pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací
- [14] VP 1d – DZR „Sněženka“ – Ochrana před předsudky a negativním hodnocením uživatelů
- [15] VP 1b – DZR „Sněženka“ – Uplatňování vlastní vůle uživatelů