



# DOMOVNÍ ŘÁD

Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu  
Americká 52, 350 02 Cheb  
IČ: 711 75 245  
tel.: 351 012 421  
[samuelova@domovskalka.cz](mailto:samuelova@domovskalka.cz)

Mgr. Alena Samuelová  
ředitelka domova

## změnový list k Domovnímu řádu

změna č.	původní vydání
platnost od:	01.01.2019
předmět změny:	v celém rozsahu
změna č.	2
platnost od:	17.05.2022
předmět změny:	Stížnost – bez knihy stížností, uzamykání domova
změna č.	3
platnost od:	19.07.2022
předmět změny:	Vlastní spotřebiče – hlášení změn v počtu spotřebičů na pokoji
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	

V případě uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory je uživatel seznámen s platným domovním řádem a podpisem této smlouvy prohlašuje, že byl s platným domovním řádem seznámen, že jeho obsahu porozuměl, a že se zavazuje k dodržování tohoto domovního řádu.

**Domovní řád je dále k nahlédnutí:** všem uživatelům domova pro seniory a jejich rodinným příslušníkům a zájemcům o službu:

- u sociálních pracovníků domova,
- u zdravotnických pracovníků,
- u vedoucích přímé péče,
- u pracovníků přímé obslužné péče.,
- na webových stránkách [www.domovskalka.cz](http://www.domovskalka.cz)

**Domovní řád je závazný pro všechny uživatele, pracovníky a další osoby, které navštíví domov.**

**Posláním Domova** je zajišťovat individuální podporu a péči seniorům k prožití plnohodnotného, důstojného a spokojeného stáří.

**Dlouhodobý cíl** je neustálé zkvalitňování služeb a péče o uživatele.

**Krátkodobé cíle:**

1. Rozvoj paliativní péče v organizaci do konce roku 2022.
2. Zapojit uživatele do péče o zahrádky před domovem a rozvíjet dle jejich zájmu a vlastních přání škálu pěstované flóry do konce roku 2022.
3. Zkvalitnění podávané stravy a rozšíření využití vlastních prostředků při přípravě stravy (domácí pečivo, svačiny...) zatraktivnění servírovaného jídla, podpora pitného režimu – instalace automatů na pití na jednotlivých patrech.
4. Realizovat společné stravování v jídelně nebo na společenských místnostech v jednotlivých patrech a tím podporovat socializaci komunity uživatelů domova.
5. Aktivizace uživatelů a jejich zapojení do volnočasových aktivit, rozmanitější výběr těchto aktivit.

### **Zásady poskytování sociální služby**

- *Respektování individuality a důstojnosti* – zaměstnanci plně respektují přání a rozhodnutí uživatele, vždy se k uživateli chovají s úctou a respektem. Potřeby uživatele jsou uspokojovány individuálně, v návaznosti na individuální plánování.
- *Bezpečné prostředí* – zajištění klidného, bezpečného a přátelského prostředí. Úcta k člověku a ochrana práv – jednání a zacházení s uživatelem, mlčenlivost personálu.
- *Podpora soběstačnosti* – zaměstnanci organizace plně podporují soběstačnost každého uživatele.
- *Posilování sociálního začleňování a kontakt s rodinou* – vytvoření možnosti zapojit se do společenského života a podpora kontaktů s osobami blízkými.

- *Svobodné rozhodování* – uživatel si sám rozhoduje o využití služby, o změně služby, či o ukončení poskytování služby.
- *Odbornost pracovníků* – vzdělaný, kvalifikovaný personál, doplňující si své znalosti, dodržující Etický kodex.

Uživatelé jednají na základě vlastního rozhodnutí, sami rozhodují, které služby jsou pro ně důležité.

### **Cílová skupina**

Osoby od 60 let věku, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu (*např. obstarání bydlení, stravy, osobní hygieny, pomoc při vyřizování korespondence, sociálního kontaktu, společenského života ...*) a jsou v nepříznivé sociální situaci.

= Nepříznivou sociální situací je stav, kdy osoba nemá možnost zajištění péče ve vlastním přirozeném prostředí.

### **Rozsah základních činností (služeb) poskytovaných v našem domově pro seniory**

*(v souladu s § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)*

Poskytovatel se zavazuje uživateli v domově pro seniory zajistit sociální služby v tomto rozsahu, (níže je uveden maximální možný rozsah služeb, které poskytovatel poskytuje, a je na individuální potřebě uživatele, kterou z nabízených služeb využije).

#### ***I. poskytnutí ubytování:***

- služba je poskytována na adrese Americká 2176/52, Cheb, ubytování je poskytováno celoročně, včetně sobot, nedělí a svátků po celý kalendářní rok,
- ubytování zahrnuje úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení, odvoz komunálního a nebezpečného (infekčního) odpadu,

#### ***II. poskytnutí stravy:***

- zajištění celodenní stravy odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v rozsahu tří hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře) včetně pitného režimu

#### ***III. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:***

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC,

#### ***IV. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:***

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

#### ***V. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:***

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

- b. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob

**VI. Sociálně-terapeutické činnosti:**

- a. socio-terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob,

**VII. aktivizační činnosti:**

- a. volnočasové a zájmové aktivity,
- b. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- c. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

**VIII. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

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

### **Poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče v našem domově pro seniory**

V našem domově pro seniory je uživatelům poskytována zdravotní a ošetrovatelská péče v souladu s ustanovením § 22 písm. d) a e) zákona č. 48/1997 o veřejném zdravotním pojištění. Zdravotní a ošetrovatelská péče je v našem domově poskytována pomocí nelékařského zdravotního personálu – všeobecných sester způsobilých k výkonu povolání bez odborného dohledu a zdravotnických pracovníků způsobilých k výkonu povolání pod odborným dohledem. Zdravotnický personál poskytuje zdravotní výkony, které jsou indikovány smluvními lékaři uživatelů a které jsou nasmlouvány s příslušnými zdravotními pojišťovnami.

Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele vyšetření ve zdravotnickém zařízení, je nejdříve kontaktován smluvní lékař uživatele, teprve poté, na základě doporučení lékaře je uživatel přepraven do zdravotnického zařízení. Je-li již po pracovní době lékaře, je uživateli zajištěn převoz do zdravotnického zařízení rychlou záchrannou službou.

Vyzvedávání léků předepsaných lékařem je možno provádět zdravotnickým personálem na základě domluvy s uživatelem.

**Uživatelé si hradí z vlastních finančních prostředků tzv. doplatky za léky. Z tohoto důvodu je nezbytně nutné, aby si uživatelé ponechávali dostatečnou finanční rezervu na doplatky léků a dalších zdravotních pomůcek.**

### **PŘIJETÍ NOVÉHO UŽIVATELE DO DOMOVA PRO SENIORY UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DOMOVĚ PRO SENIORY**

S novým uživatelem je v den nástupu sepsána ve dvou vyhotoveních smlouva o poskytování sociální služby domov pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva je na jedné straně podepsána statutárním zástupcem poskytovatele, na druhé straně je podepsána uživatelem, nebo jeho zákonným zástupcem (opatrovníkem). V případě, že uživatel není schopen podpisu smlouvy a nemá zákonného zástupce, uzavírá za něj smlouvu zástupce obce s rozšířenou působností. Jedno vyhotovení podepsané smlouvy zůstává poskytovateli sociální služby a druhé uživateli sociální služby a třetí vyhotovení smlouvy obci s rozšířenou působností.

### Před podpisem smlouvy nový uživatel předkládá:

- 1) občanský průkaz
- 2) kartičku pojištěnce zdravotní pojišťovny
- 3) výpis ze zdravotní dokumentace od svého smluvního (ošetřujícího) lékaře
- 4) rozhodnutí o výši přiznaného příspěvku na péči nebo doklad o tom, že již bylo o příspěvek na péči požádáno

### Přijetí k ubytování:

Umístění uživatele na pokoj je provedeno s ohledem na provozní možnosti poskytovatele. Ubytování je zajištěno v jednolůžkových pokojích se samostatným sociálním zázemím (kuchyňský kout, bezbariérovou koupelnu + WC užívá vždy 1 osoba), nebo v samostatném pokoji se společným sociálním zázemím (kuchyňský kout, bezbariérovou koupelnu + WC používají vždy 2 osoby).

Uživatel může po přijetí do domova pro seniory využívat všechny společné prostory domova (jidelnu, zimní zahradu, společenskou místnost na patrech domova).

Ceny za ubytování jsou podrobně uvedeny ve vnitřní směrnici domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“.

### Vybavení pokoje a koupelny:

Pokoje jsou po rekonstrukci vybaveny nábytkem a elektrospotřebiči:

- 1) kuchyňský kout s vestavěnou chladničkou
- 2) kuchyňský stůl se 2 židlemi
- 3) šatní skříň
- 4) obývací stěna s poličkou a televizním přijímačem
- 5) seniorské křeslo
- 6) polohovatelné lůžko, s možností montáže hrazdy, která uživateli usnadní polohování a vstávání z lůžka a evakuační podložkou,
- 7) signalizační zařízení, které slouží k přivolání pomoci, a které je umístěno u lůžka uživatele, každý uživatel má dále k dispozici signalizační zařízení s páskem na ruku, které slouží rovněž k přivolání pomoci
- 8) noční stolek
- 9) předsíňová věšáková stěna s úložným drátěným programem na obuv
- 10) osvětlení pokoje

### Uživatel si může do domova přinést:

Osobní věci (oblečení, obuv, oblíbené **drobné předměty** – vlastní hrneček, skleničku, talíř, misku, příbor, vázu, obrázky na zeď, hodiny a **vzpomínkové předměty** – fotoalba, oblíbené knihy). Kobereček kdekoli v prostoru pokoje a hlavně před postelí není doporučován z důvodu hygieny a zamezení rizika pádu z důvodu zakopnutí.

**U veškerých vlastních elektrospotřebičů, jejichž používání v domově musí být povoleno vedoucím sociální služby, musí být provedena výchozí revize odborným technikem nebo musí být doložen záruční list a poté musí být prováděna periodická revize v souladu s příslušnými platnými předpisy. Revizi zprostředkuje domov, úhradu za revizi platí uživatel sociální služby ze svých finančních prostředků. Uživatel je povinen hlásit jakoukoliv změnu počtu vlastních spotřebičů na pokoji.**

### Vybavení koupelny:

- umyvadlo s polohovatelným zrcadlem
- bezbariérový sprchový kout s madly a sklápěcím sprchovým sedátkem
- bezbariérové WC s madly
- signalizační zařízení sestra-klient, které slouží k přivolání pomoci
- osvětlení koupelny

### Soupisy vybavení pokojů:

Každý pokoj má vlastní inventární soupis vybavení pokoje.

Uživatel domova má povinnost neprodleně oznámit změny, příp. škody na vybavení pokoje, a to správci majetku, který změny v inventárních soupisech zaznamená, případně s uživatelem škody způsobené na vybavení pokoje projedná.

**V pokojích nelze svévolně upravovat a opravovat majetek domova, ani provádět jiné změny týkající se majetku poskytovatele.**

### Stěhování z pokoje na pokoj:

V případě, že v pokoji uživatele je třeba provést opravy nebo úpravy, kdy uživatel nemůže v pokoji zůstat, nebo z jiných vážných důvodů je potřeba, aby uživatel svůj pokoj uvolnil, domov poskytne uživateli náhradní ubytování a prostřednictvím svých pracovníků zajistí přestěhování.

### Zajištění bezpečnosti, soukromí a poledního a nočního klidu uživatelů domova pro seniory

#### Kamerový systém:

Z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů jsou všechny společné prostory domova pro seniory, jako jsou chodby, jídelny a prostory u vstupu do vestibulu monitorovány kamerovým systémem. Tyto záznamy nejsou uchovávány.

#### Zajištění soukromí v pokoji:

Uživatelům je doporučeno zamykání pokoje i po dobu, po kterou se v pokoji zdržují. Zamykání pokoje je doporučeno zejména v případě, kdy svůj pokoj opouští. Pokud toto doporučení nebudou uživatelé respektovat, nebude domov pro seniory zodpovídat za případné odcizení osobních věcí či majetku domova pro seniory z pokojů uživatelů domova.

#### Klíče od pokojů:

Pokud se uživatel s domovem dohodne, obdrží jeden klíč od pokoje uživatel a 1 klíč obdrží rodina. Klíč je předán na základě podpisu o převzetí klíče. O počtu přidělování klíčů je vedena evidence. Svévolné předávání klíčů jiným osobám a přidělování klíčů není povoleno. Případnou ztrátu klíče nahlásí uživatel neprodleně po zjištění pracovníkovi přímé obslužné péče. Náklady spojené se zajištěním nového klíče z důvodu poškození či ztráty klíče hradí uživatel.

#### Vstup pracovníků domova do pokoje uživatele:

Uživatel je povinen umožnit vstup do svého pokoje pověřeným pracovníkům domova a jiným osobám i v době své nepřítomnosti, je-li jejich vstup do pokoje odůvodněn zejména zajištěním bezpečnosti uživatelů domova, potřebou ochrany zdraví uživatelů nebo v případě jiných nouzových a havarijních situací, které mohou v domově nastat.

### Uzamykání domova pro seniory:

Z důvodu bezpečnosti našich uživatelů je v době od 18,30 hod. do 7,00 hod objekt domova uzamčen. V případě, že se některý uživatel domova nebo blízká osoba uživatele potřebuje v době uzamčení do domova dostat, použije zvonek (kontaktní mobilní telefon obslužného personálu) u hlavního vchodu, jímž si přivolá pracovníka přímé obslužné péče, který uživateli případně osobě blízké uživateli hlavní vchod otevře, umožní jim vstoupit dovnitř a hlavní vchod zase uzamkne. Potřebuje-li se uživatel, případně osoba blízká uživateli dostat ven, přivolá si signalizačním tlačítkem personál, který mu otevře hlavní vchod, umožní jim odejít ven a zase vchod uzamkne.

### Doba nočního klidu:

V době od 22,00 do 6,00 hodin je potřeba v domově udržovat klid. Abychom umožnili našim uživatelům nerušený odpočinek, jsou uživatelé, pracovníci i návštěvy žádáni, aby v této době nepouštěli hlasitě televizor nebo radiopřijímač, nehovořili hlasitě na chodbách domova a nevykonávali jakékoli činnosti, které by narušily klid při odpočinku uživatelů.

### Základní povinnosti všech osob zdržujících se v domově:

Všichni uživatelé domova a pracovníci tohoto zařízení dodržují zásady ohleduplnosti, pomoci, úcty a tolerance, což jsou zásadní předpoklady pro příjemnou atmosféru a pohodu. Již samotný název „domov“ by měl dát každému pocit bezpečí a všestranného zabezpečení, což je hlavním úkolem a předpokladem činnosti všech pracovníků domova. Domov nabízí všem uživatelům možnost přispět svým dílem k příjemnému spoluzití.

### Odchody ze zařízení:

Doporučujeme, aby uživatelé oznamovali pracovníkům přímé obslužné péče a zdravotním sestřám delší nepřítomnost v domově během dne, např. z důvodu návštěvy rodiny atd. Tuto skutečnost potřebujeme znát jednak z důvodů přesunu naplánované péče (poskytnutí stravy atd.), jednak také z důvodů neustálé informovanosti domova o aktuálním počtu uživatelů v objektu (nečekaná havarijní situace v domově).

### Stravování:

V rámci sociální služby domova pro seniory je zajištěna celodenní strava odpovídající věku, racionální výživě a potřebám dietního stravování v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel denně včetně zajištění pitného režimu.

Stravu lze upravovat dle aktuálních potřeb uživatelů v mixované či mleté formě.

Uživatelé mají možnost se stravovat v jídelně domova nebo v jídelně na jednotlivých patrech nebo ve svém pokoji.

### ***Výdej stravy uživatelům:***

Snídaně: 07:30 – 9:00 hodin  
Oběd: 11:30 – 13:00 hodin  
Večeře: 17:00 – 18:00 hodin

Objednávání a odhlašování stravy se řídí pravidly, která jsou uvedena ve Směrnici o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad.



Uživatelé se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání stravy zaměstnancům, kteří podněty dále předají vedoucí a ten vedoucí stravovacího úseku.

#### Hlášení pobytu uživatele mimo domov pro seniory (přesahující 24 hodin):

Pobyt uživatele mimo domov po dobu minimálně 24 hodin se oznamuje předem z důvodu včasného odhlášení stravy.

Podrobný postup je uveden ve vnitřní směrnici domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“, se kterou je uživatel při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby vždy seznámen a tato je k dispozici u sociálních pracovníků a dále uložena k nahlédnutí u ekonoma domova.

Pobyt uživatele mimo domov z důvodu umístění ve zdravotnickém zařízení se vždy považuje za předem oznámený pobyt mimo domov a odhlášení stravy se v tomto případě řídí rovněž vnitřními pravidly domova (směrnice domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“).

#### Úklid:

Každý uživatel musí s ohledem na svůj zdravotní stav a schopnosti udržovat pořádek a čistotu ve svém pokoji, včetně kuchyňského koutu a koupelny. Pokud je zapotřebí provést úklid skříně s osobními věcmi, provádí je pracovník přímé péče za přítomnosti uživatele.

Uživatel je povinen udržovat čistotu chladničky, která mu byla svěřena do užívání.

Pravidelnou kontrolu uskladněných potravin v chladničce provádí pracovníci přímé obslužné péče. Z hygienických důvodů nesmí být uživatelem do pokoje vnášeny ani přijímány žádné zbytky potravin ani zbytky z kontejnerů, na pokoji nesmí být sušeny zbytky pečiva.

Úklid pokojů je prováděn každý den nebo v rámci potřeby uživatele, úklid ve společných prostorách domova je prováděn v rámci dodržení hygienických předpisů každodenně.

#### Úhrady za poskytnutí sociální služby:

Stanovení úhrady za služby poskytované v Domově pro seniory „SKALKKA“ v Chebu, příspěvková organizace (dále jen „domov“) se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláškou MPSV“).

Úhrady za ubytování, stravu a péči se řídí Organizační směrnicí Domova o poskytovaných službách včetně jejich úhrad. Směrnice stanovuje výše, termín a způsob úhrad.

#### Úschova finančních prostředků a cenností:

Uživatel může požádat pracovníka ekonomického úseku – pokladníka o uschování finančních prostředků do úschovy domova (depozitum v trezoru domova). S uživatelem je uzavřena příkazní smlouva, která upravuje podmínky hospodaření s těmito finančními prostředky; podklady připravuje sociální pracovník. Domov přijme do úschovy finanční prostředky jednoho uživatele maximálně do výše 20 000 Kč.

**Uschování cenností je možno po nezbytně nutnou dobu, do vyřešení možnosti uložení jinde.**

### Odpovědnost za škodu:

Uživatel odpovídá za škodu vzniklou na majetku domova nebo majetku jiného uživatele jeho úmyslným zaviněním či z nedbalosti. Škodu na majetku domova nebo ztrátu vybavení v majetku uživatele nebo majetku domova je povinen každý uživatel neprodleně oznámit jakémukoli pracovníkovi domova, který informaci neprodleně předá svému nadřízenému. Vyčíslenou škodu hradí uživatel ze svých finančních prostředků.

### Dobrovolníci:

Domov může spolupracovat s dobrovolníky, kteří podporují uživatele v době volného času uživatelů (aktivizační činnosti, doprovody na kulturní a společenské akce apod.). Pokud si uživatel bude přát doprovod dobrovolníka nebo účast na některé činnosti spolu s dobrovolníkem, má možnost o něj požádat v pracovní dny u sociální pracovnice. Sociální pracovnice s uživatelem a dobrovolníkem dohodne datum, hodinu a zaměření jejich společného setkání. Četnost setkání s dobrovolníky je limitována aktuálním počtem aktivních dobrovolníků a časovými možnostmi dobrovolníků.

Dobrovolníci se vždy při výkonu dobrovolnictví řídí etickým kodexem domova, domácím řádem domova a dalšími vnitřními předpisy domova.

Dobrovolníci mohou v domově působit za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem (§ 115, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Jejich zapojení do aktivit domova se řídí „**Pravidly pro přijímání a působení dobrovolníků**“.

### Požární ochrana:

Domov se řídí „Požární poplachovou směrnicí“ a „Požárním řádem domova“. Všechny pokoje a chodby jsou vybaveny požárním hlásičem. Na každém patře domova jsou na chodbách vyvěšeny: Požární poplachová směrnice, Požární řád domova a evakuační plány. Chodby domova jsou vybaveny hasícími přístroji. Každý uživatel je v době požáru povinen dbát příkazů zaměstnanců domova.

## **POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### Podání stížnosti:

#### **Kdo:**

- kdokoli z uživatelů domova (stěžovatel má právo zvolit si jakéhokoli nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování zastupovat),
- kdokoli z pracovníků,
- kdokoli z jiných osob (např. rodinní příslušníci, blízké osoby uživatelů).

#### **Komu:**

Stěžovatel může svou stížnost podat jakémukoliv zaměstnanci, který je pak povinen hlásit tuto skutečnost svému nadřízenému, který situaci vyřeší. Pokud není v jeho silách situaci dořešit, předá informaci ředitelce domova. V nepřítomnosti ředitelky (zástupkyni ředitelky) informuje stěžovatele, že situaci bude řešit následující pracovní den.

Pokud pracovník domova zachytí u uživatele podnět či stížnost, snaží se situaci společně probrat. Pokud se situace vyřešila, pracovník запиše do e-Quipu danou situaci a vedoucí pracovník situaci posoudí.

Pokud má stěžovatel přání, aby toto vyřídil sociální pracovník jeho jménem nebo anonymně, pracovník toto učiní. V opačném případě se stěžovatel osobně sám dostaví za sociálním pracovníkem či ředitelkou.

### **Jakou formou:**

- **ústně (osobně či prostřednictvím jiné osoby – rodina, blízcí...)**

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat osobně, stížnost může sdělit jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat sociálním pracovníkům, nebo přímo navštíví sociální pracovníci či ředitelku domova. V případě potřeby jej do kanceláře sociální pracovnice nebo ředitelky domova doprovodí pracovník domova. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

- **telefonicky**

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat telefonicky, stížnost může zatelefonovat jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat sociální pracovníci, nebo stížnost může přímo zatelefonovat sociální pracovníci nebo ředitelce domova. Jejich telefonní čísla jsou 734 237 879, 724 989 891. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

- **písemně**

- **do schránky domova** – umístěné ve vestibulu domova v přízemí naproti recepci (schránka Karlovarského kraje) či v kuchyňkách na patrech, vybírá se každé pondělí sociálním pracovníkem,
- **dopisem** – na adresu Domov pro seniory „SKALKKA“ v Chebu, Americká 52, Cheb, 350 02,
- **elektronickou poštou** – [reditel@domovskalka.cz](mailto:reditel@domovskalka.cz).

Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat **písemně**, napsanou stížnost vhodí do schránky na Přání a stížnosti, které jsou umístěné na každém poschodí v kuchyňkách nebo do schránky karlovarského kraje umístěné v hlavní budově ve vestibulu. Stížnost může uživatel poslat také elektronicky na adresu sociálních pracovníků [muller@domovskalka.cz](mailto:muller@domovskalka.cz), [doubkova@domovskalka.cz](mailto:doubkova@domovskalka.cz), [kotrbackova@domovskalka.cz](mailto:kotrbackova@domovskalka.cz), [horska@domovskalka.cz](mailto:horska@domovskalka.cz) nebo ředitelky domova [reditel@domovskalka.cz](mailto:reditel@domovskalka.cz).

Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

### **Postup při podávání stížností na kvalitu poskytování sociální služby jinou osobou:**

- pokud si chce jiná osoba než uživatel sociální služby stěžovat **osobně**, stížnost může sdělit jakémukoliv pracovníkovi, který má povinnost tuto stížnost předat sociální pracovníci, nebo přímo navštíví sociální pracovníci nebo ředitelku domova. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.
- pokud si chce jiná osoba než uživatel sociální služby stěžovat **písemně**, napsaný dopis zašle na adresu Domov pro seniory „SKALKKA“ v Chebu, Americká 2176/52, 350 02 Cheb, nebo napsanou stížnost může jiná osoba než uživatel sociální služby vhodit do schránky na Přání a stížnosti, která je umístěná ve vestibulu hlavní budovy a je označena nápisem *Přání a stížnosti* (schránka karlovarského kraje) nebo na všech patrech v kuchyňkách nebo stížnost může jiná osoba než uživatel sociální služby poslat také elektronicky na adresu sociální pracovnice [doubkova@domovskalka.cz](mailto:doubkova@domovskalka.cz), [muller@domovskalka.cz](mailto:muller@domovskalka.cz) nebo ředitelky domova [reditel@domovskalka.cz](mailto:reditel@domovskalka.cz). Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.

## **EVIDENCE STÍŽNOSTÍ**

### **Evidence stížností**

- Písemné stížnosti se evidují v podacím deníku, ústní v e-Quipu.

- Stížnost může být podána anonymně (bez uvedení jména).
- Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Pokud se provádí zápis stížnosti stěžovatele, který má potíže v komunikaci, musí pracovník, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

### Podání stížnosti jiné instituci

Stěžovatel, tj. uživatel nebo zaměstnanec domova nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností domova, se může obrátit na instituce, které jsou na domovu nezávislé.

Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele domovem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.

Nezávislými institucemi uvedenými níže tohoto článku jsou například (pouze demonstrativní výčet):

### **odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje**

(Karlovarský kraj je zřizovatelem Domova),  
 adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary  
 vedoucí pracovník: Bc. Petra Maněnová  
 e-mail: [petra.manenova@kr-karlovarsky.cz](mailto:petra.manenova@kr-karlovarsky.cz)  
 web.adresa: [www.kr-karlovarsky.cz](http://www.kr-karlovarsky.cz)  
 DS (datová schránka): siqbxt2

### **Český helsinský výbor, z.s.**

adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5  
 e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
 web. adresa: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

### **Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)**

adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno - město  
 e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
 web. adresa: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)  
**tel.: 542 542 888**

DS: jz5adky

### **Ministerstvo práce a sociálních věcí (Inspekce poskytování sociálních služeb)**

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
 e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
 web. adresa: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)  
 tel.: 221 921 111  
 DS: sc9aavg

### Vyřízení stížností:

Ředitelka domova rozhodne, kdo bude odpovědný za řešení stížnosti a v jakém období na stížnost bude odpovězeno (max. 30 dní).

Stížnost nemůže řešit pracovník, na kterého je podána.

Stížnosti, které nelze vyřídit neprodleně ode dne jejich zapsání do evidence stížností, musí být vyřízeny (prošetřeny) nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byly zapsány do evidence stížností. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech a o důvodech překročení lhůty pro vyřízení musí být stěžovatel informován.

Sociální pracovníci sledují, zda byla dodržena lhůta pro vyřízení stížností.

Stěžovatel je vždy informován o tom, s jakým výsledkem byla jeho stížnost vyřízena.

#### **U anonymních stížností se výsledek vyvěšuje na nástěnce v hale domova.**

#### **Odvolání:**

V případě, že není stěžovatel spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, může se odvolat na:

- odbor kontroly Krajského úřadu v Karlových Varech, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary sám nebo prostřednictvím domova pro seniory ve dvojím vyhotovení.
- ombudsmanovi – Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00.

Pokud by chtěl uživatel pomoci s vyřízením odvolání, vedení domova zajistí podporu při vyřizování.

#### **Za porušení povinností vyplývajících z domovního řádu, které jsou důvodem k vypovězení smlouvy o poskytování sociálních služeb v domově pro seniory se považuje:**

- neplacení úhrad za poskytnuté služby a odmítnutí sepsání dohody o uznání dluhu, který vznikl v důsledku neplacení úhrad za poskytnuté služby (ubytování a stravu). Toto odmítnutí sepsání dohody o uznání dluhu je na základě Směrnice o poskytovaných službách včetně jejich úhrad důvodem k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby
- svévolné ničení majetku poskytovatele sociální služby uživatelem
- ohrožování bezpečnosti a narušování soukromí ostatních uživatelů
- porušování hygienických podmínek domova tím, že do domova (vlastního pokoje) vnáší a uchovává zbytky potravin, zbytky potravin z kontejnerů, které mohou mít za následek nutné provedení deratizace v domově
- kouření v nevyhrazených prostorách domova z důvodu zajištění bezpečnosti a požární ochrany v domově

**Každé porušení domovního řádu** bude osobně projednáno s uživatelem, nebo jeho zákonným zástupcem.

**O každém porušení povinností vyplývajících z domovního řádu bude proveden zápis.** Tento zápis bude podepsán uživatelem na straně jedné a poskytovatelem na straně druhé. Tento zápis bude uložen v sociální dokumentaci uživatele.

**Dojde-li opakovaně, maximálně 3 x k porušení různých povinností vyplývajících z domovního řádu, bude uživateli vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.**

#### **Závěrečná ustanovení**

Tímto domovním řádem se ruší Domácí řád, který nabyl platnosti od 4.2.2013.

Mgr. Alena Samuelová

