



## **DOMOVNÍ ŘÁD**

### **Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu, příspěvková organizace**

Název organizace: Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu, příspěvková organizace

Sídlo organizace: Cheb, Americká 2176/52, 350 02

Právní forma: příspěvková organizace

Identifikační číslo: 71175245

Zřizovatel: Karlovarský kraj

Vydal: statutární orgán – ředitel Domova pro seniory „SKALKA“ v Chebu,  
příspěvková organizace Mgr. Alena Samuelová

Účinnost od 01.01.2019

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 u sociálních pracovních domova, u zdravotnických pracovníků, u vedoucí přímé péče, u pracovníků přímé obslužné péče.**

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

V případě dotazů k domovnímu řádu se prosím obraťte na vedoucí pracovníky, kteří Vám na požádání rádi poskytnou informace a vysvětlení k tomuto domovnímu řádu.

**Domovní řád je pro zájemce o poskytnutí sociální služby k dispozici na webových stránkách [www.domovskalka.cz](http://www.domovskalka.cz) v sekci Domov pro seniory.**

## **1. Poslání, cíl, cílová skupina a principy poskytování sociální služby v našem domově**

### **1.1. Poslání Domova pro seniory:**

posláním domova pro seniory je poskytování sociálních služeb pro seniory, kteří vzhledem ke svému věku a dlouhodobě nepříznivému zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném domácím prostředí. Domov jim tak formou komplexních služeb, které jsou poskytovány 24 hodin denně, umožní prožít důstojné stáří v zařízení domácího typu, které má k dispozici jednolůžkové pokoje s vlastním zázemím (kuchyňský kout, bezbariérová koupelna s WC) nebo dva samostatné pokoje se společným zázemím (kuchyňský kout a bezbariérová koupelna s WC).

### **1.2. Cíl služby:**

- udržet soběstačnost uživatele co nejdéle a v co největší míře
- spokojenost uživatele s ubytováním, stravováním, aktivizační činností
- spokojenost uživatele se sociální službou nastavenou dle jeho individuálních cílů, potřeb a přání
- spokojenost uživatele s kvalitou svého života

### **1.3. Cílová skupina:**

cílovou skupinou domova pro seniory jsou osoby od 60 let věku. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### **1.4. Principy poskytování sociální služby:**

- individuální přístup – uspokojování individuální bio-psycho-sociálních potřeb uživatelů
- profesionalita - zajišťování potřeb uživatelů zaměstnanci, kteří mají odbornou způsobilost pro výkon svého povolání
- respektování osobnosti a lidských práv, zachování lidské důstojnosti
- svobodné rozhodování - uživatel si sám rozhoduje o využití služby, o změně služby, či o ukončení poskytování služby

## **2. 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).

- **poskytnutí ubytování** (včetně dodávky studené a teplé vody, vytápění, spotřeby elektrické energie, úklidu, praní, žehlení a drobné úpravy ložního a osobního prádla a ošacení)
- **poskytnutí stravy** (celodenní stravy odpovídající věku, racionální výživě a potřebám dietního stravování v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel denně včetně zajištění pitného režimu)
- **pomoc při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu** (pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo na vozík, pomoc při uléhání a vstávání z lůžka, pomoc při polohování na lůžku, pomoc při podávání stravy a pití, pomoc při orientaci v prostoru, pomoc při samostatném pohybu uvnitř domova a mimo domov)
- **pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** (pomoc při osobní hygieně, pomoc v péči o vlasy a nehty, pomoc při výkonu fyziologické potřeby - použití WC)
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (podpora a pomoc při využití veřejně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnově a udržení rodinných kontaktů, pomoc při začleňování osob)
- **sociálně terapeutické činnosti** (činnosti, které vedou k udržení a rozvoji osobních, a dále sociálních dovedností a schopností, které podporují sociální začleňování osob)
- **aktivizační činnosti** (zájmové, volnočasové aktivity, pomoc při obnově a upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností, jejich upevnění)
- **pomoc při uplatňování práv, při uplatňování oprávněných zájmů a vyřízení osobních záležitostí** (pomoc při komunikaci při uplatnění oprávněných práv, zájmů a vyřízení osobních záležitostí)

## **3. 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 nelékařských zdravotnických pracovníků – všeobecných sester způsobilých k výkonu povolání bez odborného dohledu a zdravotnických pracovníků způsobilých k výkonu povolání pod odborným dohledem. Všeobecné sestry poskytují 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 všeobecnou zdravotní sestrou 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.**

## **4. Přijetí nového uživatele do domova pro seniory**

### **4.1. 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, podepisuje za něj smlouvu zástupce obce s rozšířenou působností. Jedno vyhotovení podepsané smlouvy zůstává poskytovateli sociální služby a druhé zůstává uživateli sociální služby.

#### **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) potvrzení České správy sociálního zabezpečení o aktuální výši vypláceného důchodu
- 5) rozhodnutí o výši přiznaného příspěvku na péči nebo doklad o tom, že již bylo o příspěvek na péči požádáno
- 6) číslo účtu a souhlas s inkasem

### **4.2. 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).

Nového uživatele ubytuje pracovník přímé obslužné péče na pokoj, který stanoví sociální pracovník. Uživatel může po přijetí do domova pro seniory využívat všechny společné prostory domova (jídelnu, zimní zahradu, relaxační místnost, společenskou místnost na patrech domova). Ceny za ubytování jsou podrobně uvedeny ve vnitřní směrnici domova „Směrnice o poskytovaných službách domova včetně jejich úhrad“.

## **5. 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 antidekubitní matrací, s možností montáže hrazdy, která uživateli usnadní polohování a vstávání z lůžka
- 7) signalizační zařízení sestra-klient, které slouží k přivolání pomoci, a které je umístěno u lůžka uživatele, každý uživatel má dále k dispozici signalizační zařízení sestra-klient 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. Koberček kdekoliv 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.**

### **Vybavení koupelny**

- 1) umyvadlo s polohovatelným zrcadlem
- 2) bezbariérový sprchový kout s madly a sklápěcím sprchovým sedátkem
- 3) bezbariérové WC s madly
- 4) signalizační zařízení sestra-klient, které slouží k přivolání pomoci
- 5) 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.**

## **6. 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.

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

### **7.1. 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.

### **7.2. 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.

### **7.3. Klíče od pokojů**

Pokud se uživatel s domovem dohodne, obdrží 1 klíč od pokoje uživatel a 1 klíč obdrží rodina. Rodině bude předán klíč 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.

### **7.4. 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.

### **7.5. Uzamykání domova pro seniory**

Z důvodu bezpečnosti našich uživatelů je v době od 20,00 hod. do 6,00 hod (v měsících říjnu až dubnu) a v době od 21,00 hod. do 6,00 hod. (v měsících květnu až září) 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.

### **7.6. 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.

### **7.7. 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.

### **7.8. Odchody ze zařízení**

Doporučujeme, aby uživatelé oznamovali pracovníkům přímé obslužné péče 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).

## **8. 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.

Strava je mobilním uživatelům vydávána v jídelně domova, imobilním uživatelům je strava donášena na pokoj.

### **Výdej stravy uživatelům:**

Snídaně: 7:30 - 9:00 hodin

Oběd: 11:00 - 13:00 hodin

Večeře: 16:30 - 17:30 hodin

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

## **9. 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“).



## **10. 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 pokoje je prováděn každý den nebo v rámci potřeby uživatele, úklid ve společných prostorách domova je prováděn v rámci dodržení hygienických předpisů každodenně.

## **11. Úhrady za poskytnutí sociální služby**

Stanovení úhrady za služby poskytované v Domově pro seniory „SKALKA“ 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.

## **12. Úschova finančních prostředků a cenností**

Uživatel může požádat pracovníka ekonomického úseku – pokladníka o uschování finančních prostředků do úschovy domova (depozitum v trezoru domova). O převzetí finančních prostředků do úschovy vypíše pracovník ekonomického úseku – pokladník doklad o uložení finančních prostředků. Každý pohyb na depozitu stvrzuje uživatel svým podpisem, pokud není s uživatelem ujednáno jinak (např. postačuje podpis zmocněnce, opatrovníka). 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.

## **13. 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.

## **14. Dobrovolníci**

V souladu s § 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů, může domov uzavřít se zájemcem o výkon dobrovolnictví dohodu o výkonu dobrovolnických činností.

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 dobrovolníka domova, domácím řádem domova a dalšími vnitřními předpisy domova.

## **15. 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 hasicími přístroji. Každý uživatel je v době požáru povinen dbát příkazů zaměstnanců domova.

## **16. Postup při podávání a řešení stížností na kvalitu poskytování sociální služby**

### **16.1. Postup při podávání stížností na kvalitu poskytování sociální služby uživatelem sociální služby:**

- pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat **osobně, stížnost může sdělit jakémukoliv pracovníkovi**, který má povinnost tuto stížnost předat sociální pracovníci, nebo přímo navštívit sociální pracovníci nebo ředitelku domova. V případě potřeby jej do kanceláře sociální pracovníce nebo ředitelky domova doprovodí pracovník přímé obslužné péče. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.
- 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.
- pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat **písemně**, napsanou stížnost vhodí do schránky na Přání a stížnosti, která je umístěná ve vestibulu hlavní budovy a je označena nápisem *Přání a stížnosti*, stížnost může uživatel poslat také elektronicky na adresu sociální pracovníce [socialni@domovskalka.cz](mailto:socialni@domovskalka.cz), nebo ředitelky domova [reditel@domovskalka.cz](mailto:reditel@domovskalka.cz). Stížnost také může zapsat do knihy Přání a stížností. Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů.
- pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat **anonymně**, může stížnost vhodit do schránky na Přání a stížnosti ve vestibulu hlavní budovy nebo zapsat do knihy Přání a stížností.

### **Pokud nebude uživatel sociální služby spokojen/a s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:**

- odbor kontroly Krajského úřadu v Karlových Varech, Závodní 353/88, 360 21 Karlovy Vary, web.adresa: [www.kr-karlovarsky.cz](http://www.kr-karlovarsky.cz);
- veřejného ochránce práv (tzv. ombudsmana)  
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, 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)

V případě, že klient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav, podat podnět nebo stížnost na kvalitu poskytované služby (např. nekomunikuje verbálně), je povinností pracovníků v přímé obslužné péči tyto klienty sledovat, zejména veškeré neverbální projevy těchto klientů a v případě zjištění nových potřeb těchto klientů podat za tyto klienty podněty na zkvalitnění služby s ohledem na individuální potřeby těchto klientů.

## **16.2. 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 navštívit 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*, nebo stížnost může jiná osoba než uživatel sociální služby poslat také elektronicky na adresu sociální pracovníce [socialni@domovskalka.cz](mailto:socialni@domovskalka.cz), nebo ředitelky domova [reditel@domovskalka.cz](mailto:reditel@domovskalka.cz). Stížnost také může zapsat do knihy Přání a stížností. 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 **anonymně**, může stížnost vhodit do schránky na Přání a stížnosti ve vestibulu hlavní budovy nebo zapsat do knihy Přání a stížností.

## **16.3. Postup při vyřizování stížností:**

- o vyřizování stížností rozhoduje ředitelka domova, která určí kdo a v jaké lhůtě stížnost vyřídí
- podanou stížnost nesmí vyřizovat pracovník, kterého se stížnost týká
- stížnost je vyřízena vždy písemně ve stanovené lhůtě 30 dní nebo ve zkrácené lhůtě 7 dnů
- sociální pracovníci sledují, zda byla dodržena lhůta pro vyřízení stížností
- stěžovatel je vždy informován o tom, s jakým výsledkem byla jeho stížnost vyřízena
- u anonymní stížnosti se písemné vyřízení stížnosti (výsledek) vyvěšuje na nástěnce ve vestibulu domova

## **16.4. Zásady pro vyřizování stížností:**

- domov prošetří a vyřídí všechny podané stížnosti, žádnou stížnost nebagatelizuje
- domov podpoří odůvodněné žádosti každého stěžovatele
- každá oprávněná stížnost vede domov ke zvýšení kvality poskytování sociální služby
- uživatel sociální služby nesmí být poškozen na svých právech podáním stížnosti
- uživatel sociální služby nesmí být žádným způsobem omezen na svých právech a oprávněných zájmech ani v případě, že se ukáže stížnost jako neodůvodněná

## **17. 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 bezpečností 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.**

## **18. Závěrečná ustanovení**

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

V Chebu dne 28.12.2018

Mgr. Alena Samuelová  
ředitelka organizace