Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Padlých hrdinů 312
Frýdlant nad Ostravicí

Domácí řád

č.30122022/Ř

Schválil: Ing. Jiří Hořínek, ředitel

Frýdlant nad Ostravicí, prosinec 2022

Domácí řád

Obsah Domácího řádu pobytových služeb Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí (dále jen Střediska):

I. Základní údaje a obecná ustanovení
II. Ubytování
III. Stravování
IV. Hygiena
V. Úschova cenných a jiných věcí
VI. Zdravotní a ošetřovatelská péče
VII. Volnočasové a aktivizační činnosti
VIII. Vycházky mimo areál Střediska
IX. Pobyt klientů mimo Středisko
X. Návštěvy
XI. Doba klidu ve Středisku
XII. Poštovní zásilky
XIII. Odpovědnost za škody
XIV. Podněty a stížnosti
XV. Opatření při porušování pravidel pobytu ve Středisku a možnost vypovězení Smlouvy o poskytování služeb sociální péče klientovi
XVI. Úhrada pobytu
XVII. Výplata důchodu
XVIII. Závěrečná ustanovení

Domácí řád je platný pro klienty všech pobytových služeb a je klientům předáván před podepsáním smlouvy o poskytování sociální služby a je rovněž, společně s pravidly pro podávání stížností a metodikou nouzových a havarijních situací, umístěn na každém pokoji volně k dispozici klientům.

I.
Základní údaje, poslání a obecná ustanovení o pobytových službách Střediska

Název zařízení: Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí Adresa: Padlých hrdinů 312, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
IČO: 00847020
Telefonické spojení: +420 558 441 611
E-mail: stredisko@sssfno,cz
Web: www.sssfno.cz
Bankovní spojení: č. ú. 36031781/0100, Komerční banka, pobočka Frýdlant nad Ostravicí
Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí je příspěvkovou organizací města Frýdlantu nad Ostravicí.
Středisko bylo zřízeno na základě usnesení zastupitelstva Města Frýdlantu nad Ostravicí k 1. 1. 2011.
V souladu se zákonem o sociálních službách má Středisko registrované služby

„Domov pro seniory" pod identifikátorem 7110344 a „Domov se zvláštním režimem" pod identifikátorem 6969901, „Odlehčovací služba" pod identifikátorem 9826791, „Pečovatelská služba" pod identifikátorem 7380363 a „Sociálně aktivizační službu pro seniory a osoby se zdravotním postižením: s identifikátorem 9274408.
Pobytovými službami jsou: Domov pro seniory s kapacitou 67 a Domov se zvláštním režimem s kapacitou 24 lůžek a Odlehčovací služba s kapacitou 2 lůžka.

I.

Obecná ustanovení

1. Tento dokument stanovuje základní pravidla pobytu osob, kterým Středisko poskytuje sociální služby a dále pro zaměstnance Střediska při poskytování služeb, podpory a péče v rámci naplňování základních principů a cílů organizace.

Co zájemcům o službu nabízíme

- celoroční ubytování a stravování klientům,
- zajištění lékařské péče pro klienta,
- ošetřovatelskou péči, pokud je potřebná,
- **podporu či pomoc** při zvládání běžných úkonů klientem, při osobní hygieně, při péči o svůj pokoj a v dalších činnostech (pomoc při stravování, hygieně, oblékání, u pohybových potíží s přemísťováním atd.),
- úplnou péči klientům, kteří ze zdravotních důvodů nejsou schopni běžné denní úkony zvládat sami,
- základní sociální poradenství,
- elementární rehabilitační péči,
- organizování a zajištění kulturního vyžití, zájmové, volnočasové a aktivizační činnosti (ruční práce, muzikoterapie, kulturní akce a sportovní akce ve Středisku i ve městě, sledování filmů na DVD atd.),
- možnost pravidelných návštěv kaple s bohoslužbami i pro tělesně postižené klienty,
- pomoc při zprostředkování zajištění dalších služeb jinými organizacemi či fyzickými osobami (kadeřník, holič, pedikúra, banka, Městský úřad, restaurace atd.),
- pomoc s vyřizováním osobních záležitostí (úřady, instituce).

2. S těmito pravidly jsou seznamováni zájemci o sociální službu při jednání s nimi, rovněž jsou opakovaně seznamováni v průběhu pobytu ve Středisku v rámci procesu individuálního plánování.

3. Pravidla vycházejí z **principů** zachování individuální péče o klienta a zachování jeho důstojnosti. Pravidla kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod, ostatních práv podle platného právního řádu České republiky a dokumentů, kterými je Česká republika vázána.

Jaké u nás platí principy pro poskytování služby

- **Přiměřená míra péče a podpory** – poskytované služby jsou pro klienta vyžádanou podporou v situacích, ve kterých si sám neporadí, úplná péče je poskytována pouze v situaci, kdy spoluúčast klienta není možná (nepřepečováváme, ale snažíme se o co největší samostatnost klienta).

- **Možnost klienta spolurozhodovat** – klient má možnost se podílet na spolurozhodování o poskytovaných službách, o svém vlastním životě a poskytovatel mu k tomu aktivně tyto možnosti nabízí, přičemž je respektován názor klienta.
- **Rovné příležitosti pro všechny klienty** – systém sociálních služeb ve Středisku dává všem stejné příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem skupinám klientů i k jednotlivým složkám služeb v duchu partnerství (nezaměňovat s intenzitou a potřebou péče u konkrétních klientů).
- **Nahlížení na osobu klienta ve všech souvislostech** – služby jsou vždy plánovány a prováděny s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých klientů, jejich rodinou situaci, zájmy, vztahové sítě etc. (to vyžaduje dokonalou znalost klienta a jeho aktuální problémy).
- **Vyřizování problémů** – každý problém je řešen na daném místě a na nejnižší možné úrovni rozhodování a řízení, na které jej řešit lze (problém tedy řeší, pokud na něj stačí, pracovník v přímé péči, který se o něm zpravidla jako první dozví).
- **Spolupráce v pracovním týmu** – profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných zaměstnanců uvnitř, ale i vně poskytovatele, přičemž je kladen důraz na vzájemný dialog a dohodu i s klientem (vzájemná informovanost o klientech a jejich problémech, využívání pracovních porad, případových studií etc.).
- **Transparentnost při poskytování služeb** – veškerá činnost poskytovatele je průhledná, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskuzi, tak veřejnou kontrolu.
- **Mlčenlivost**

4. Středisko poskytuje sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

5. Cílem služby je, umožnit klientům Střediska prožít důstojný, a podle jejich přání i aktivní život, odstranit bariéry předsudků a společenských stigmat a to vše při zachování přirozené vztahové sítě, respektování práv a lidské důstojnosti každého klienta, s režimem přizpůsobeným jeho specifickým potřebám.

Jak se mohou klienti našich služeb zapojit do dění ve Středisku a uplatňovat svou vlastní vůli

- změnit, doplnit svůj Individuální plán o poskytování sociální služby – prostřednictvím svých klíčových pracovníků, případně sociální pracovnice
- možnost výběru mít či nemít na adrese zařízení trvalý pobyt
- kdykoliv požádat o doplnění, příp. změnu Smlouvy o poskytování sociálních služeb
- průběh poskytování sociální služby (změna rozsah nasmlouvané péče, změny v ubytování, rozsah odebírané stravy, rozsah prováděných úkonů péče a jiné skutečnosti) je předmětem individuálního plánu klienta, který tyto změny zaznamenává
- přijímání návštěv v zařízení dle ustanovení tohoto řádu a dle dispozic klienta
- při kontaktu s rodinou, blízkými, přáteli opustit budovu, kdy chtějí – podrobně řešeno v Domácím řádu dále
- oblékat se na základě vlastní volby

- stanovení rozsahu odebírané stravy
- výběr oběda ze dvou jídel
- výběr místa ke stravování
- změnit ubytování – žádost do vnitřní evidence zařízení (u vedoucích úseků)
- mít právo na přiměřené riziko – např. nedodržovat dietní, léčebný režim, viz níže
- navštěvovat bohoslužby, náboženské programy přímo v zařízení nebo ve městě
- přijímat návštěvy duchovního na pokojích
- půjčovat si knihy z knihovny zařízení
- podle svého uvážení se zapojovat do volnočasových aktivit dané služby
- na základě svého rozhodnutí se účastnit kulturních akcí a výletů
- rozhodovat o svém volném čase
- ponechat si, na vlastní odpovědnost, své majetkové hodnoty u sebe
- rozhodovat o svém hospodaření s penězi dle právní způsobilosti klienta
- rozhodnout si o způsobu výplaty důchodových dávek
- uschovat si finance a cennosti v depozitech zařízení
- využít služeb sociálního pracovníka např. při vyřízení soukromých záležitostí
- využívat služeb kadeřnice, holičky, pedikérky
- využívat další nabízené služby
- využívat společné prostory zařízení
- chodit si sami na nákupy
- nechat si nakoupit v případě imobility klienta
- možnost cestování dle vlastního uvážení a schopností s přihlédnutím k přiměřeným rizikům (zastávka MHD v těsné blízkosti Střediska)
- využívat telefon, případně Skype za daných podmínek na dané službě
- vybavit si, přiměřeně, po dohodě s vedoucí/m úseku/oddělení, pokoj vlastním nábytkem
- vyzdobit si pokoj vlastními drobnými předměty či květinami
- využití doprovodu pracovníkem Střediska na vyšetření do nemocnice, k odbornému lékaři
- vybrat si svého ošetřujícího lékaře
- požádat o změnu klíčového pracovníka etc.

Veškerá činnost s klientem ze strany zaměstnanců je vykonávána na základě jejich informovaného souhlasu. Při veškeré své činnosti jsou klienti seznámeni s přiměřenými riziky, která mohou v důsledku jejich realizace nastat, čímž na sebe klienti přebírají osobní odpovědnost za případné vzniklé následky z této činnosti.

II.
Ubytování

Klient se po svém nástupu ubytuje na pokoji, který byl s ním na základě uzavřené smlouvy dohodnut. Vybavení pokoje je majetkem poskytovatele, pokud není vybaven vlastním nábytkem klienta.
Pokoj je vždy vybaven lůžkem s matrací, šatní skříní, nočním stolkem, židlí a stolem. Každý klient má k dispozici uzamykatelný prostor nočního stolku a šatní skříně.
Klient má právo vlastnit klíč od svého pokoje. Z bezpečnostních důvodů jsou klíče od pokojů uloženy současně na ošetřovně příslušného úseku/oddělení. Zaměstnanci služby vstupují na pokoj po zaklepání a vyzvání (pokud to umožňuje zdravotní stav klienta). Pokud je použit náhradní klíč od pokoje, je o tom proveden zápis v programu Cygnus, kde bude uvedeno,

kdo a proč do pokoje uživatele vstoupil.
Z důvodů bezpečnostních předpisů je zakázáno pořizovat kopie klíčů a předávat je dalším osobám.

Osobní věci (ošacení), které si klient přinesl s sebou z domu, si mohou klienti označit sami /jméno a příjmení, číslo úseku) nebo se označí štítky Střediska a tyto věci si uloží na místa k tomuto účelu určená. Klient si po předchozí dohodě může přinést drobné věci ze svého předchozího bydliště (obraz, polička, hodiny, květiny, bytové doplňky apod.), které by zpříjemnily jeho pobyt v novém domově. Množství věcí, které si s sebou klient přináší do sociální služby je dohodnut s vedoucí/m příslušného úseku/oddělení.

Veškeré osobní věci uživatele na pokoji musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty. Na vícelůžkových pokojích nesmí věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlící.

Pokud má a užívá klient vlastní televizní či rozhlasový přijímač, provádí jeho přihlášení sám nebo jeho rodinní příslušníci či zákonný zástupce. Poplatky za užívání těchto přijímačů hradí klient ze svých prostředků.
Upozorňujeme, že pravidelným revizím podléhají i elektrických spotřebičů podle ČSN 33 1610 - tedy i el. spotřebiče klientů pobytových služeb.

a) Poskytovatel má právo kontrolovat, zda klient dodržuje při užívání a provozu elektrických spotřebičů stanovené podmínky. V případě zjištění nedostatků nebo při důvodných pochybnostech o dodržování stanovených podmínek klientem má poskytovatel právo na náklady klienta zajistit provedení nápravných opatření. V případě neprovedených nebo chybějících revizí či jejich prošlé platnosti poskytovatel je oprávněn v zájmu bezpečnosti Střediska a ostatních klientů tyto revize zajistit.

b) Klient si je vědom odpovědnosti za stav vlastních elektrických spotřebičů a své odpovědnosti za případnou škodu, která by vznikla v důsledku provozu těchto spotřebičů nebo v souvislosti s nimi.

O všech věcech (kromě věcí osobní potřeby a oblečení), které si klient přinesl s sebou do pobytové služby, sepíše vedoucím úseku pověřený pracovník protokol, který se založí na příslušném úseku ve složce Individuální plán. Tyto věci budou, po dohodě s klientem, řádně označeny. Za označení těchto věcí si ručí klient služby, resp. osoba, která klienta služby zastupuje po dohodě s pracovníky jednotlivých úseků.

Na každém úseku je telefon, který klienti mohou v případě, že nevlastní mobil, nebo je nefunkční, používat ke komunikaci s příbuznými a známými mimo Středisko. Po dohodě je možno využívat ve Středisku další komunikační prostředky jako je např. Skype apod. Klient je oprávněn nabíjet svůj mobil prostřednictvím zásuvky 230V na pokoji. Nabíječka musí být nepoškozena.

Středisko nedisponuje vhodným místem ke garážování vozidel (automobilů, motocyklů, kol a dalších dopravních prostředků, a to jak prostředků poháněných vlastní silou, tak i vozidel na spalovací nebo elektro pohon. Parkování, údržbu, tankování nebo nabíjení prostředků si zajistí klient mimo areál Střediska. Individuální požadavky klienta řeší vedoucí příslušného úseku/oddělení na základě písemného vyjádření.

Klientům není dovoleno v prostorách pobytových služeb přechovávat zvířata, nebezpečné chemikálie (hořlaviny, toxické látky), nezrevidována topná tělesa, hygienicky závadné předměty (zkažené potraviny, znečištěné oblečení atd.) a používat otevřený oheň např. svíčky. Klienti jsou povinni ochraňovat majetek Střediska.
Pokud má klient zájem o změnu trvalého pobytu na adresu poskytovatele, sociální pracovnice s jeho souhlasem (uvedeno ve smlouvě) zajistí přehlášení na městském úřadě.

V prostorách budovy Střediska je zákaz kouření. Kouření je povoleno pouze na místech k tomu vyhrazených – tj. kuřárna, pokud je k dispozici a venkovní prostory, kde jsou popelníky (např. severní křídlo a střed – vchod z chodby z přízemí). Místa jsou označena.

Poskytování osobního vybavení, drobných předmětů osobní potřeby a některých služeb

Středisko může poskytnout klientům osobní vybavení (může si vzít i svoje) jako lůžkoviny, tj. povlečení, prošívané deky, polštáře, antidekubitní podložky a další zdravotnický materiál. Praní, žehlení a mandlování ložního a osobního prádla klientů zajišťuje Středisko vlastními silami v prádelně. Klienti mají možnost si sami vyprat i v automatické pračce na odděleních/úsecích. Náklady na praní, žehlení a mandlování jsou hrazeny v souladu se zákonem o sociálních službách a souvisejícími vyhláškami v platném znění.
Středisko zprostředkovává klientům pravidelné služby pedikérky a holičky a kadeřnice. Služby holičky a kadeřnice si hradí každý klient z vlastních prostředků. Služby pedikérky jsou zpravidla účtovány se spoluúčasti klienta.

III.
Stravování

Klienti služby mají možnost nakupovat stravu ve Středisku. Mohou si ale stravu zajistit i jinak – zakoupit u jiného dodavatele. Pokud jsou schopni či za asistence svých příbuzných, mohou si jídlo připravit sami v prostorách k tomu určených (domov pro seniory - jižní křídlo, domov se zvláštním režimem – severní křídlo).
Strava ve Středisku je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího provozu a klient má možnost si vybrat stravu na týden dopředu. Formu stravování - dietní stravování vždy doporučuje ošetřující lékař.
Klientům je strava podávána dle jejich výběru na pokojích nebo jídelnách.

Výdej stravy probíhá zpravidla v následujícím časovém rozvrhu:

snídaně	**od 7,15 – 8,30 hod.**
oběd	**od 11,20 – 12,30 hod.**
svačina	**od 14,15 – 15,30 hod.**
večeře	**od 16,50 – 18,00 hod.**

Na odděleních mají klienti k dispozici nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj ošetřující personál.

Pozdější příchod nebo uchování stravy na pozdější dobu je možno provést po vzájemné dohodě klienta s vedoucí úseku nebo se službu konajícím personálem. Zpravidla mají klienti na pokoji, ve společenských místnostech nebo na kuchyňkách k dispozici lednici.

Potraviny mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená. Nepoužitelné zbytky jídel se odkládají do zvláštních nádob, které jsou umístěny na určeném místě pro každou jídelnu.
Během dne mají klienti k dispozici uvařený čaj, který si mohu sami přinést na pokoj nebo je jim přinesen, také mohou požádat personál o přípravu kávy (zalití vodou).
Ve Středisku je zřízena stravovací komise. Ve své činnosti se komise zaměřuje především na vhodnost a kvalitu stravy pro klienty a na úroveň jejich stravování. Ve věci stravování se klienti mohou obracet na tuto komisi. V komisi jsou zastoupeni i zástupci klientů. Komise se řídí svým statutem a jednacím řádem.

IV.
Hygiena

Klienti služeb jsou motivování k dodržování základních hygienických pravidel (udržování pořádku čistoty na svých pokojích – je to jejich soukromí, koupání a mytí se, holení, stříhání etc.). Doprovázení a pomoc při jednotlivých procedurách se děje podle potřeby – záleží na schopnostech klienta služby. Stejně tak se postupuje i v oblasti čistoty prádla, výměny prádla ložního a osobního.

Klienti Střediska se snaží pečovat o osobní čistotu, čistotu šatstva, prádla, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a ve všech společných prostorách Střediska, kde pobývají.

Klienti Střediska jsou motivování k dodržování ranní a večerní hygieny. K dodržování osobní hygieny, včetně koupání patří též holení, stříhání, úprava vlasů, pedikúra, vše dle potřeby klienta v dohodnutých intervalech a termínech

Osobní prádlo si klienti vyměňují nejméně jednou týdně, podle potřeby i častěji. Na noc se zpravidla převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo se vybírá každý den. Ve stanovený den se předává k vyprání do prádelny.
Všechny pokoje i ostatní místnosti Střediska se pravidelně větrají a provádí se denně běžný úklid (individuálně po dohodě s klientem). Nákup základních hygienických potřeb a drogerie si klient zajišťuje sám z vlastních prostředků.

V.
Úschova cenných a jiných věcí

Při nástupu nebo v průběhu pobytu ve Středisku je klientovi nabízena možnost ve spolupráci s pracovnicí pro hospodářské záležitosti klientů (dále jen pracovnice, případně sociální pracovnice) převzetí cenných věcí, vkladních knížek nebo peněžní hotovosti do úschovy Střediska. Toto převzetí potvrdí klientovi předáním průpisu složního listu a převzetí peněžní hotovosti předáním příjmového pokladního dokladu.

Klient může kdykoliv v pracovní době pracovnice požádat o vydání uložených věcí, vkladních knížek či peněžní hotovosti.
Veškeré manipulace s těmito věcmi nebo finančními prostředky mohou být prováděny a informace o nich mohou být podány pouze se souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce.

Pracovnice zároveň vede průkaznou evidenci, včetně provádění inventur uložených prostředků na hotovostních depozitech a vkladních knížkách klientů.

Středisko neodpovídá za majetek, který nepřevzal do úschovy na základě písemné dohody. Klient si může vybrat, zda chce mít své osobní doklady u sebe na pokoji nebo budou uschovány na ošetřovně v uzamčené skříňce, tak aby k nim měly přístup pouze kompetentní osoby.
Za uložené občanské průkazy a průkazy pojištěnce na ošetřovnách zodpovídají služby konající zdravotní sestry.

VI.
Zdravotní a ošetřovatelská péče

Středisko poskytuje klientům pouze základní zdravotní péči a péči, která je v souladu se zákonem o soc. službách (108/2006 Sb. § 49 a § 50) a prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách (505/2006 Sb. § 15), vše ve znění pozdějších předpisů, v přiměřeném rozsahu odpovídající zdravotnímu stavu klientů.
Ošetřovatelskou péči poskytuje nepřetržitě po 24 hodin denně. Lékařská péče je zajišťována praktickým lékařem dle výběru klienta. Je poskytována v pravidelných intervalech dle ordinačních hodin. V odpoledních a nočních hodinách a o víkendech a svátcích je dle potřeby zajišťována lékařská péče formou lékařské služby první pomoci či rychlou zdravotní záchrannou službou. Vyzvedávání léků předepsaných lékařem provádí po domluvě s klientem pověřená zdravotní sestra. Klient užívá léky sám, nebo mu je podává zdravotní sestra, která dbá na řádné užívání léků. Pokud jsou uživateli podávány léky zdravotnickým personálem, jsou všechny léky uloženy na ošetřovně v uzamykatelné lékárně. Klient má možnost svobodné volby lékaře a zdravotní pojišťovny, lékárny a zdravotních pomůcek. Doplatky za léky a související poplatky hradí klient z vlastních finančních prostředků (popř. převodem z depozitního účtu).
Při přijetí do Střediska, jsou klienti povinni podrobit se vstupní lékařské prohlídce.
Ošetřovatelská péče je poskytována středním zdravotnickým personálem a pracovníky sociálních služeb.

Klient služby, u něhož se projeví podezření, že onemocněl infekční chorobou, musí být izolován a to do doby, než bude převezen na základě doporučení praktického lékaře Střediska na infekční oddělení nemocnice.
Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klienti, příp. osoby zúčastněné, ihned službu konajícímu personálu a poté je sepsán o události záznam.

VII.
Volnočasové, aktivizační činnosti a kondiční cvičení (rehabilitace)

Jsou nedílnou součástí pobytu klientů ve Středisku. Klienti se podle svého zájmu a zdravotních dispozic mohou zúčastňovat kulturního a společenského života ve Středisku. K uspokojení rozličných potřeb klientů a udržení jejich aktivity funguje ve Středisku sociální úsek, který svým účelem slouží všem klientům a nabízí různé aktivity (skupinové a individuální cvičení, skupinové povídání, předčítání, kavárničky, pečení, výroba dekoračních a upomínkových předmětů, výroba keramiky, taneční zábavy aj.), do kterých se může každý klient zapojit podle svých zájmů a možností a ve kterých jsou používány rozličné sociální metody a techniky jako reminiscence, muzikoterapie, arteterapie, práce v dílně, canis a zooterapie atd.
Dále je s klientem prováděna individuální sociální práce a jsou využívány služby psychologa.
Nedílnou součástí života klientů je i péče o duchovní život jak přímo na pokojích, tak možnost navštěvovat místní kapli.
Součástí zařízení Střediska jsou také knihovničky na každém úseku Střediska, které jsou volně přístupné všem klientům na chodbách.
K udržování kondice a pro zlepšení pohybových schopností slouží klientům, po doporučení a schválení lékařem, kondiční – rehabilitační cvičení prováděné k tomu určenými pracovníky Střediska.

VIII.
Vycházky mimo areál Střediska

Ve Středisku není žádným způsobem omezován volný pohyb klientů v jeho interiéru ani mimo něj.
Pokud klient odchází na vycházku, návštěvu nebo celodenní výlet, doporučuje se mu ve vlastním zájmu a pro jeho bezpečnost ohlásit odchod službu konajícímu pracovníkovi, který je povinen klienta seznámit s mírou přiměřeného rizika, která z vycházky pro něho vyplývá. Současně se klientovi doporučuje sdělit, kam odchází a přibližnou dobu návratu. Z důvodu nepříznivého zdravotního stavu klienta může pro účely vycházky ošetřující lékař, nebo službu konající personál tuto nedoporučit a navrhnout jiné řešení.
Je-li míra rizika pro klienta vyšší, zajistí mu zaměstnanci doprovod.
Při nařízení karantény hygienickou službou, nebo při početně významném výskytu respiračního onemocnění se zakazuje, nebo omezuje vzájemné navštěvování a musí se dodržet zákaz vycházek, návštěv a omezit vzájemné návštěvy v rámci Střediska (např. onemocnění Covid).

IX.
Pobyt klientů mimo Středisko

Za pobyt mimo Středisko se považuje každý ohlášený celodenní pobyt klienta mimo Středisko včetně pobytu ve zdravotnickém nebo lázeňském zařízení. Pobyt mimo Středisko oznamuje klient vedoucí úseku nebo službu konajícímu zaměstnanci, který tuto skutečnost zapíše a nahlásí na příslušná místa.

Při předem oznámeném pobytu mimo Středisko hradí klient za každý celodenní pobyt mimo Středisko adekvátní náklady na ubytování dle platných předpisů pro úhrady za pobyt (viz Směrnice úhrad za pobyt a stravu v platném znění). Použití příspěvku na péči se řídí zákonem o sociálních službách v platném znění – pokud má uživatel zabezpečenou potřebnou péči mimo Středisko-na dovolence, v rodině, nebo při hospitalizaci náleží adekvátní část příspěvku na péči příjemci příspěvku, a to v počtu celých dnů strávených mimo Středisko. V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení se adekvátní část příspěvku vrací uživateli. Příspěvek na péči v den hospitalizace a v den ukončení hospitalizace náleží Středisku sociálních služeb.

Výše úhrad se řídí předpisy pro úhrady za pobyt a stravu ve Středisku v platném znění. Klient hradí výši úhrad za pobyt a stravu, pokud ji odebírá ve Středisku, vždy ke dni výplaty důchodu na běžný měsíc (zpravidla se jedná o 15 den v kalendářním měsíci, který padne na pracovní den). Za dobu pobytu mimo Středisko je mu úhrada vrácena zpětně za minulý měsíc při výplatě důchodu za měsíc následující.

X.
Návštěvy ve Středisku

Návštěvní doba ve Středisku není pevně stanovena. Návštěvy se řídí **Návštěvním řádem** v platném znění. Doporučena je doba denně mezi 08.00 hod. a 19.00 hod. vzhledem k dennímu rytmu a režimu jednotlivých klientů. V případě návštěv v pozdějších hodinách, obzvláště u klientů bydlících na vícelůžkových pokojích, žádáme o ohleduplnost k ostatním klientům.
Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek ve Středisku nebo narušovat dobré vzájemné soužití klientů. Vzájemné návštěvy klientů služby na pokojích jsou běžné. Jejich chování musí být takové, aby nerušilo ostatní spolubydlící.

Zaměstnanci dbají na to, aby při návštěvách bylo zachováno soukromí klienta.
Při výjimečných situacích (např. epidemiích) mohou být návštěvy zakázány nebo omezeny.

XI.
Doba klidu ve Středisku

Doba nočního klidu je stanovena po celé roční období od 22,00 hod. do 6,00 hod. V této době nesmí být klienti rušeni, s výjimkou ošetřovatelských úkonů a podávání léků.

V době nočního klidu mohou klienti poslouchat ve společenské místnosti rozhlas nebo televizi jen po dohodě s pracovníkem sociálních služeb a za předpokladu, že to nebude rušit ostatní klienty (použití sluchátek).

Přijímače mohou klienti poslouchat i na pokojích – musí být však splněna podmínka: nemohu omezovat svým chováním svobodu druhé osoby (spolubydlícího).

XII.
Poštovní zásilky

Obyčejné poštovní zásilky pro klienta jsou doručovány každý pracovní den a předává jim je sociální pracovnice, příp. pověřená pracovnice.

Zásilky jako jsou balíky, doporučené dopisy a peněžní poukázky si může klient od poštovní doručovatelky přebírat osobně, převezme-li je pověřený pracovník, učiní záznam do knihy došlé pošty a v co nejbližším termínu je doručí klientovi.

Při odesílání osobních poštovních zásilek má klient možnost využít služeb Střediska. Zásilky přijímá a odnáší na poštu pověřená pracovnice.

Personál za všech okolností dodržuje listovní tajemství.

XIII.
Odpovědnost za škody

Pokud klientovi vznikne škoda v souvislosti s jeho pobytem ve Středisku, ohlásí tuto skutečnost vedoucí příslušného úseku, která informuje o vzniku škody vedení Střediska. Ohlášení vzniklé škody může učinit stejným způsobem i rodinný příslušník klienta služby.

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Střediska nebo jiné organizace, na majetku a zdraví obyvatel, zaměstnanců Střediska, případně jiných osob v rámci své způsobilosti.
Úmyslně zaviněná škoda je ta, kterou klienti způsobili nedodržením tohoto domácího řádu.

Za škodu jím způsobenou odpovídá v rámci své způsobilosti klient Střediska v rozsahu, který stanoví občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, v plném rozsahu ze svých finančních prostředků. Splátka škody může být rozhodnutím ředitele Střediska rozložena na splátky na delší období. Způsobí-li škodu zaviněně více klientů, odpovídají za ni klienti podle své účasti. O míře zavinění rozhoduje ředitel Střediska na základě šetření. Pokud škoda, nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, bude řešena na podnět ředitele, či poškozené osoby orgány činnými v trestním řízení.

Klient je povinen dle svých mentálních dispozic upozornit zaměstnance nebo vedení Střediska na škodu, která vzniká, vznikla nebo by mohla vzniknout Středisku, jeho klientům, zaměstnancům nebo jiným osobám.

Středisko neodpovídá za škody způsobené na majetku klienta, pokud s ním nebyla sepsána

smlouva o převzetí majetku klienta (např. automobil, motocykl, počítač, obrazy apod.), případně jiný právní akt (např. úschova cenných věcí).

XIV.
Podněty a stížnosti

Stížnosti je možno podávat v souladu s tímto „Domácím řádem" ústně nebo písemně zpravidla prostřednictvím vedoucích příslušných úseků k vedoucímu sociálního úseku Střediska, u něhož je rovněž uložena Složka stížností. Na chodbách pobytových služeb jsou umístěny označené schránky důvěry, kde mohou klienti vhazovat své stížnosti, připomínky, náměty aj. (podepsané i anonymní). Vedoucí sociálního úseku řeší stížnosti v rámci své pravomoci. O stížnostech přesahujících jeho pravomoc, informuje ředitele Střediska nebo je řeší ředitel (jedná se o případy možného střetu zájmů – např.: stěžovatel si stěžuje na vedoucí sociálního úseku).
Stížnost lze podat rovněž anonymně.
Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně. V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele Střediska, kterým je Město Frýdlant nad Ostravicí. Stížnosti přijímá odbor sociálních věcí Města.
Se svou stížností se může obrátit klient, rodinný příslušník, jiná osoba i na jiné kompetentní orgány např.: Úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad vlády České republiky – veřejný obhájce práv.

Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – resp. do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti. O řešení je stěžovatel zpraven kompetentními pracovníky (vedoucí úseku, vedoucí sociálního úseku, ředitel).

Klíčoví pracovníci pravidelně informují klienta o možnostech a způsobech podávání podnětů a stížností. Pověření pracovníci klientů služeb jsou povinni zajistit zprostředkování podávání podnětů a stížností.

Vedení Střediska pravidelně kontroluje a vyhodnocuje podněty a stížnosti.
Problematikou podávání stížnosti a jejich řešením se podrobně zabývá směrnice **Pravidla pro podávání stížnosti**, ve znění pozdějších aktualizací, která je klientům ve Středisku volně dostupná a se kterou jsou opakovaně seznamováni prostřednictvím svého klíčového pracovníka.

XV.
Opatření při porušování pravidel pobytu ve Středisku a možnosti vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče

Klient, jeho zákonný zástupce a opatrovník jsou seznámeni s Domácím řádem Střediska před podpisem Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Klient pak podpisem stvrzuje, že porušování Domácího řádu může být důvodem k výpovědi Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Klient je povinen dodržovat Domácí řád Střediska.

Porušuje-li klient zvlášť závažným způsobem pořádek, základní pravidla slušného chování a občanského soužití, zejména pro svou opilost nebo jiné důvody, jsou službu konající zaměstnanci oprávněni učinit taková opatření, která narušiteli zamezí jejich chování: povolena jsou opatření omezující pohyb obyvatel v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, v případě ohrožení života a zdraví osob je nutno použít přiměřená opatření, přivolat policii ČR Frýdlant nad Ostravicí a zamezit útočníkovi v jeho počínání, pokud zamezení nebude znamenat ohrožení života a zdraví osob, které jsou ve sporu ve věci zklidnění narušitele aktivní.

O narušování pořádku, pravidel slušného chování a porušování principů osobní svobody ve Středisku, sepíše službu konající personál hlášení, které podepíše spolu s příslušnými svědky události.

Pokud klient opakovaně porušuje závažným způsobem dobré soužití klientů Střediska, je dán důvod k ukončení smlouvy o poskytování sociálních služeb ve Středisku, což je předmětem smlouvy o poskytování sociální služby, kde je stanoveno:

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

Uživatel prohlašuje, že byl srozumitelně seznámen s vnitřními pravidly Střediska sociálních služeb „Domácím řádem", „Pravidly pro podávání stížnosti", „Pravidly pro řešení nouzové a havarijní situace", „Směrnice O úhradách za pobyt, stravu a služby", „Čerpání fakultativních služeb a jejich úhrada" – tato pravidla mu byla předána v písemné podobě.
S těmito pravidly je klient průběžně seznamován a záznam o tom je učiněn v individuálním plánu klienta. Klient se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat. Tato pravidla jsou rovněž volně dostupná klientovi v pobytových službách.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Ukončení pobytu klienta ve Středisku se děje:

A) písemným oznámením klienta
B) vinou hrubého porušování pořádku a to jen po opakovaném napomenutí
C) úmrtím klienta
D) ukončením platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb

1. Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď Klientem činí jeden měsíc po doručení výpovědi Poskytovateli.

2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje:

- nezaplacení úhrady za pobyt, stravu a služby v souladu se směrnicí ředitele „O úhradách za pobyt, stravu a služby" v platném znění ve dvou po sobě jdoucích měsících, byl-li klient povinen platit úhradu podle čl. V. Smlouvy.

- jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel. (Domácí řád – např. kouření mimo vyhrazená místa) a poskytovatel již bezvýsledně vyčerpal všechny způsoby nápravy, kterými jsou nápravná opatření – individuální práce klíčového pracovníka, domluva ředitele, písemné napomenutí ředitele. Návrh na ukončení smlouvy podepisuje ředitel zařízení.

- Klient zvláště hrubým způsobem narušil soužití klientů:

Za zvláště hrubý způsob narušení soužití je považováno zejména:

- **Úmyslné, opakované nezaplacení úhrady za bydlení, stravu a služby po dobu delší než 2 měsíce.**
- **Opakované kouření na pokoji po předchozích napomenutích.**
- **Opakované úmyslné rušení nočního klidu nebo rušení nočního klidu v opilosti.**
- **Opakovaný příchod v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek a v příčinné souvislosti s tím následné narušování občanského soužití.**
- **Diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) nesnášenlivosti vůči jiným klientům, zaměstnancům či návštěvníkům Střediska.**
- **Opakované agresivní verbální napadání jiných klientů, zaměstnanců či návštěvníků Střediska, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu.**
- **Agresivní fyzické napadení klientů, zaměstnanců či návštěvníků Střediska, pokud není způsobeno akutní změnou jeho zdravotního stavu.**
- **Vpouštění cizích osob do objektu Střediska za účelem jejího přespání či nekalé činnosti zde.**
- **Spáchání přestupku nebo trestného činu ve Středisku nebo v souvislosti s pobytem ve Středisku.**
- **Klient byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin a nastoupil výkon trestu odnětí svobody.**
- **U klienta došlo ke změnám potřeb, které není poskytovatel schopen zajistit.**

3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v čl. VIII odst. 2 písm. a) Smlouvy činí maximálně tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena (odst. 3 čl. VIII.).

4. Poskytovatel může dle vnitřních pravidel ukončit smlouvu ihned z důvodů uvedených v čl. VIII odst. 2 písm. b) – g) Smlouvy.

5. Na základě oboustranné písemné dohody lze výpovědní lhůty změnit.

V konkrétních případech je možno postupovat podle Standardu č. 14 „Nouzové a havarijní stavy".

Vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ze strany Střediska, z důvodů následného hrubého opakovaného porušování Domácího řádu, musí být doloženo důkazy, jež musí obsahovat výčet konkrétních následných porušení, přehled opatření zvýšené individuální péče a podpory klientovi služby, za kterých nebylo docíleno nápravy.

Při vypovězení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a ukončení pobytu ve Středisku je postupováno v souladu se Smlouvou a obecně závaznými platnými předpisy.
Porušení Domácího řádu bude nejdříve řešeno s klientem, případně s jeho zákonným zástupcem. Bude písemně upozorněn, že porušuje Domácí řád a další porušování může vést až k ukončení poskytování služeb ze strany Střediska.

Proces ukončení poskytování sociální služby

1. V individuálně posouzených případech poskytovatel ukončí poskytování služby klientům, kteří se dopustili shora uvedených jednání.
2. Ukončit poskytování služby může poskytovatel také vůči klientům, kteří bez adekvátního důvodu závažným a hrubým způsobem narušili průběh poskytované služby či napadli jak verbálně, tak brachiálně osobu, která jim službu poskytuje.
3. O mimořádném uzavření případu poskytovatel zpravidla informuje zřizovatele.
4. Situace, která vede k mimořádnému ukončení poskytování služby, je posuzována jako nouzová a je evidována v Knize nouzových a havarijních situací.

Pro posouzení případů hrubého porušení domácího řádu svolává ředitel střediska komisi složenou z:

- Klíčového pracovníka
- sociálního pracovníka
- příslušného vedoucího úseku popř. další přizvané osoby

Tato komise může přijmout tato opatření:

- Domluva klientovi.
- Domluva s podmíněným ukončením poskytování sociální služby.
- Ukončení poskytování sociální služby.

XVI.
Úhrada pobytu

Klient platí za poskytnuté služby úhradu, jejíž výše a způsob placení je dohodnut ve Smlouvě. Klient má možnost provádět platbu úhrady takto:

- Hromadným výplatním seznamem ČSSZ, z důchodu je inkasována úhrada a zůstatek důchodu se vyplácí 15. dne v měsíci.
- Převodem z účtu klienta na účet Střediska.
- Hotově do pokladny Střediska.
- Případně jiným způsobem po předchozí dohodě.

Úhrada nákladů za pobyt se řídí vnitřní směrnicí „Směrnice o úhradách za pobyt, stravu a služby ve Středisku sociálních služeb Frýdlant nad Ostravicí" v platném znění v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
Je-li klientům přiznán příspěvek na péči, patří tento příspěvek Středisku a to za každý den strávený v zařízení Střediska.

Minimální finanční zůstatek činí 15% z přiznaného důchodu/příjmu. V případě, že příjem nepostačuje na pokrytí úhrady za pobyt a stravu klienta ve Středisku, částky úhrady se sníží tak, aby klientovi zůstalo kapesné-příslušná částka (15% z přiznaného důchodu).
Případné přeplatky za dny strávené mimo Středisko včetně příspěvku na péči v předešlém měsíci, jsou dle dohody s klientem vypláceny v hotovosti při výplatě zůstatkové částky aktuálního měsíce, nebo jsou převedeny na depozitní účet klienta.

Klienti, kteří si vybrali jiný způsob výplaty důchodu, jsou povinni zaplatit na účet Střediska nebo do pokladny úhradu za pobyt nejpozději do 20. dne v měsíci, za který se úhrada platí.

XVII.
Výplata důchodů

Klient si při nástupu dohodne se sociální pracovnicí, jakým způsobem chce nadále přebírat svůj důchod, což je uvedeno ve Smlouvě.
Klient má možnost pobírat důchod těmito způsoby:

- hromadným výplatním seznamem ČSSZ
- na svůj účet v peněžním ústavu
- složenkou poštou

V případě, že si klient přeje pobírat důchod hromadným výplatním seznamem ČSSZ na účet Střediska, probíhá platba úhrady takto:
Z důchodu je odečtena úhrada za poskytované služby a zůstatek je podle přání klienta, spolu s případnými přeplatky za dny strávené mimo Středisko v předešlém měsíci vyplácen:

- přímo do rukou klienta,
- uložen na hotovostní depozita klienta – vysvětlení viz níže Depozitní účet.
- případně částku rozložit do předchozích možností dle přání klienta

Je-li důchod vyplácen hromadně, vyplácí jej pracovnice pro hospodářské záležitosti klientů spolu se sociální pracovnicí nebo jiným pověřeným zaměstnancem, každého 15. dne v měsíci v místnosti k tomu určené v době od 8.30 do 10.00, poté jsou vypláceny důchody imobilním klientům na pokojích.
Připadne-li tento den na sobotu, je vypláceno v pátek, připadne-li na neděli, vyplácí se v pondělí.
Převzetí důchodu potvrdí klient svým podpisem na hromadném seznamu, spolu s penězi obdrží přehledné vyúčtování (výplatní lístek). Za klienta, který není schopen podpisu, podepíše převzetí svědek – sociální pracovník.
Po dohodě s klientem se z tohoto zůstatku odečtou i ostatní platby (inkaso, léky, regulační poplatky atp.) Každý klient, kterému je důchod vyplácen tímto způsobem podepsal prohlášení, že s tímto způsobem souhlasí.

Depozitní účet je založen u Komerční banky, je vedený Střediskem sociálních služeb, za účelem uschování našetřených peněz klientů, kteří chtějí mít svou finanční hotovost k dispozici v úschově zařízení.
Převážná část finančních prostředků je uložena na účtu, poměrná část v depozitní pokladně v trezoru kanceláře pracovnice pro hospodářské záležitosti obyvatel, kde je klientům k dispozici každý pracovní den s možností výběru či vkladu.
Agenda hotovostních depozit a depozitní pokladny je vedena v programu CYGNUS

pověřeným pracovníkem.
Depozitní účet je veden pro klienty Střediska bezúplatně.

XVIII.
Závěrečná ustanovení

Tento Domácí řád je účinný dnem 1. 1. 2023
S tímto Domácím řádem musí být prokazatelně a srozumitelně seznámeni všichni zaměstnanci v souladu s Organizačním řádem.
Klienti pobytových sociálních služeb Střediska musí být s tímto Domácím řádem seznámeni ještě před uzavřením Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a následně průběžně a opakovaně v rámci poskytování individuální sociálních služeb ve Středisku.
Domácí řád pozbývá pro klienta účinnosti dnem pozbytí platnosti Smlouvy.
Veškeré dodatky k tomuto "Domácímu řádu" musí mít písemný charakter a musí být vzestupně číslovány podle data přijetí.
Tímto Domácím řádem se ruší Domácí řád č. 01052014/Ř.
Za aktualizaci Domácího řádu odpovídá úsek ředitele.

Pravidla zpracovala: Bc. Lenka Šimíková, vedoucí sociálního úseku a kolektiv zaměstnanců Střediska

Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne 30. 12. 2022

Aktualizace provedena dne:	Aktualizaci provedl:	Aktualizaci schválil/jméno/podpis	Datum následující aktualizace do
			31. 12. 2023