

VNITŘNÍ PRAVIDLA CHARITNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Obsah

Zahájení poskytování služby	2
Víceúčelový charitní dům – Charitní odlehčovací služba	2
Ubytování.....	3
Stravování	4
Péče	5
Úhrada nákladů za pobytové služby	6
Nástup na Charitní odlehčovací službu	7
Úschova cenných a jiných věcí	7
Zdravotní a obslužná péče	8
Hygiena	9
Doba nočního klidu	9
Návštěvní doba	10
Zájmová a kulturní činnost	10
Stížnosti	10
Poštovní zásilky	12
Odpovědnost za škodu	12
Postup při porušování Vnitřních pravidel	12
Závěrečná ustanovení	13

Článek 1

Vnitřní pravidla Charitní odlehčovací služby (dále jen „Vnitřní pravidla“) obsahují práva a povinnosti uživatele tohoto domu a společně se Smlouvou o poskytnutí sociální služby vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem. Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny uživatele sociální služby a pro ostatní občany, kteří se s vědomím organizace zdržují v prostorách poskytování sociální služby.

Telefonické kontakty na službu:

kancelář pevná linka.....+420 571 429 676
vedoucí služby.....+420 603 717 454
sociální pracovníci.....+420 734 435 459
administrativní pracovník.....+420 731 672 302

Článek 2

Zahájení poskytování služby

Poskytování charitní odlehčovací sociální služby je zahájeno uzavřením „Smlouvy o poskytování sociální služby“ (dále jen Smlouva) mezi poskytovatelem (Charita Nový Hrozenkov) a uživatelem. V případě, že uživateli byla omezena svéprávnost nebo poskytovatel vyhodnotí, že je nutné jednat v zastoupení, zastupuje jej ve věci podpisu smlouvy, dodatků a ostatní dokumentace opatrovník nebo zmocněnec. Smlouva obsahuje podmínky, průběh a rozsah poskytovaných služeb. Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, s navazujícími vyhláškami a obecně závaznými právními předpisy.

Článek 3

Víceúčelový charitní dům – Charitní odlehčovací služba

3.1. Charitní odlehčovací služba je určena pro seniory nad 60 let a osoby se zdravotním postižením od 30 let:

- Kteří mají sníženou soběstačnost a jsou odkázáni na pomoc a péči druhé osoby
- Kteří žijí na odlehlých místech a v zimním období je dostupnost služeb pro ně ztížena

3.2. Kapacita charitní odlehčovací služby je 5 lůžek

3.3. Služba dle odstavce 3. 1. obsahuje tyto základní činnosti:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) poskytnutí ubytování
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) sociálně terapeutické činnosti
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

3.4. Charitní odlehčovací služba poskytuje jako fakultativní činnosti:

- a) dopravu uživatele (v pracovní dny od pondělí do pátku)
- b) pronájem TV zařízení

Článek 4

Ubytování

- 4.1. Ubytování je poskytováno v jednolůžkových pokojích a jednom dvoulůžkovém pokoji ve Víceúčelovém charitním domě. Pokoje jsou vybaveny následujícím zařízením: polohovací postel, uzamykatelný noční stolek, lampička, šatní skříň, stůl, židle, světlo stropní, signalizační zařízení, televize. K výzdobě pokoje může uživatel použít vlastních předmětů (např. obrazy, fotky, hodiny), po dohodě vlastním drobným nábytkem.
- 4.2. Uživatel může písemně požádat o přestěhování na jiný pokoj prostřednictvím sociálního pracovníka. Služba požadavku vyhoví na základě vhodnosti vzájemného soužití a pokud to provozní podmínky umožní.
- 4.3. Služba je oprávněna v odůvodněných případech po předchozím projednání s uživatelem přestěhovat uživatele z provozních důvodů (např. malování, stavební úpravy, karanténa/izolace) nebo z důvodu mimořádných důvodů (požár, živelní katastrofa) na jiný pokoj nebo do provizorních prostor (i mimo Odlehčovací službu). Služba je rovněž oprávněna přestěhovat uživatele z důvodů změny jeho zdravotního stavu nebo s ohledem na jeho oprávněné zájmy, popřípadě oprávněné zájmy jiných uživatelů. Služba je povinna každé přestěhování a jeho důvody bezprostředně oznámit opatrovníkovi, je-li stanoven.
- 4.4. Uživatel si může do služby přinést vlastní elektrické spotřebiče za podmínek, že předloží doklad o tom, že el. spotřebič je nový anebo má provedenou revizi podle ČSN 33 1600 ED.2. Povinností uživatele je provádět tyto revize dle citované normy i v průběhu pobytu ve službě. Mezi povolené elektrické spotřebiče patří: rádio, notebook, vysoušeč vlasů, holicí strojek a jiné dle

domluvy s poskytovatelem. Pověření pracovníci služby mají právo uživatelům kontrolovat platnost revizních zpráv elektrospotřebičů. Toto opatření slouží pro bezpečnost uživatelů a celého areálu při manipulaci s elektrospotřebiči. Opakovanou revizi si mohou uživatelé zajistit sami, nebo jim je zprostředkuje vedoucí služby.

- 4.5. Mimo pokoj může uživatel ve Víceúčelovém charitním domě užívat také jídelnu, zahradu, workoutové hřiště, bezbariérové WC a společnou koupelnu.
- 4.6. Cena za ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení.
- 4.7. Služba je povinná udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatele spojených s užíváním těchto prostor.
- 4.8. Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání tak, aby nepoškozoval majetek zařízení, v prostorách nesmí uživatel bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.
- 4.9. Na pokojích není dovoleno přechovávat živá zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie, léky způsobující závislost, věci hygienicky závadné nebo věci v nadměrném množství.
- 4.10. Ubytování je vyúčtováno za daný měsíc na začátku následujícího měsíce. Částka za ubytování se v případě pobytu mimo zařízení (návštěva rodiny, hospitalizace) nevrací.
- 4.11. V zařízení je zákaz kouření. Kouřit lze pouze ve venkovních prostorách k tomu vyhrazených. Kouřením ve vnitřních prostorách zařízení porušuje uživatel požární předpisy, zvyšuje riziko poškození majetku zařízení a ohrožuje zdraví ostatních uživatelů.

Článek 5

Stravování

- 5.1. Stravování je přizpůsobeno svým složením, množstvím a úpravou věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Diety služba zajišťuje na základě indikace lékaře. Uživatel má možnost indikovanou stravu odmítnout, je však seznámen s riziky.
- 5.3. Obědy jsou denně dováženy ze školní jídelny, ve dnech pracovního volna z restaurace. Snídaně, svačiny a večeře jsou připravovány v kuchyňce.
- 5.4. V lednici si uživatelé, po předchozí domluvě, mohou uschovat jídlo. Lednice je umístěna v jídelně ve 2. patře Víceúčelového charitního domu Halenkov 191.
- 5.5. Jídla se uživatelům podávají v jídelně ve 2. patře Víceúčelového charitního domu. Pokud si však uživatelé přejí, nebo to nedovolí zdravotní stav či sociální

zábrany, strava je podána na pokoji. Snídaně se podává od 8.00h, oběd od 11.30h, svačina od 14.30h a večeře od 17.00h. Po domluvě je možné jídlo uschovat do lednice a následně ohřát v mikrovlnné troubě.

- 5.6. O víkendech mají uživatelé možnost se podílet na výběru jídelníčku.
- 5.7. Dům poskytuje charitní odlehčovací službu také uživatelům, kteří přijímají stravu prostřednictvím PEGu (Perkutánní Endoskopická Gastrostomie).
- 5.8. Strava je vyúčtována za daný měsíc na začátku následujícího měsíce. Za předem neoznámenou dobu pobytu mimo Odlehčovací službu a za pozdní odhlášení jednotlivých jídel se úhrada nevrací. Odhlásit jednotlivé druhy jídel anebo celodenní stravu je potřeba takto:

- a) v pracovní dny je povinností uživatele nahlásit odhlášení stravy nejpozději do 12:00 hod. přede dnem odchodu ze zařízení
- b) v sobotu, v neděli a ve svátek je povinností uživatele nahlásit odhlášení stravy (sociálnímu pracovníkovi, pracovníkům přímé péče, vedoucí stravování) nejpozději do 9:00 posledního pracovního dne před těmito dny)

Pobyt mimo službu z důvodu neplánovaného umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo Odlehčovací službu.

Článek 6

Péče

6.1. Služba se zavazuje a je povinna poskytovat uživateli tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - 3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - 4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - 1. pomoc při úkonech osobní hygieny
 - 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - 3. pomoc při použití WC
- c) pomoc při poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - 1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
 - 2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby

- d) poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby
 - 1. ubytování
 - 2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - 1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět
 - 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- f) sociálně terapeutické činnosti:
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - 1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - 1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - 2. podpora při zajištění chodu domácnosti
- i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:
dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

6.2. Odlehčovací služba poskytuje jako fakultativní činnosti:

- a) náklady spojené s dopravou uživatele
- b) pronájem TV zařízení

Dopravu lze s ohledem na provozní možnosti poskytnout v pracovní dny od pondělí do pátku v čase 7:30-15:30 hod., v případě potřeby dopravy mimo uvedené dny a časy je uživateli předán kontakt na službu sociální dopravy, nebo nejbližší taxi služby.

Článek 7

Úhrada nákladů za pobytové služby

7.1. Ve Víceúčelovém charitním domě se sociální služby poskytují za úhradu. Uživatelé mají s poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytnutí služby

sociální péče, kde je sjednána výše úhrady za sociální službu. Výše úhrady za ubytování a stravování je stanovena v příloze č.1 Ceník poskytovaných služeb.

- 7.2. Úhrada za péči je stanovena dle § 10, odst. 2a) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, viz. příloha č. 1 Ceník poskytovaných služeb.
- 7.3. Úhrada za poskytování fakultativních úkonů je stanovena v příloze č. 1 Ceník poskytovaných služeb.
- 7.4. Úhrada za ubytování a stravování se platí do 20. dne následujícího kalendářního měsíce.
- 7.5. Uživatel si může vybrat způsob úhrady, a to v hotovosti v kanceláři administrativní pracovnice v Domě pokojného stáří Nový Hrozenkov 124 nebo převodem na účet poskytovatele.
- 7.6. Uživatel má stanovenou povinnost předem oznámit pobyt mimo službu administrativnímu pracovníkovi služby nebo jinému pověřenému zaměstnanci.
- 7.7. Při ukončení Smlouvy o poskytnutí soc. služby v případě úmrtí se postupuje v souladu se zákonem o sociálních službách.

Článek 8

Nástup na Charitní odlehčovací službu

- 8.1. Uživatel se po svém příchodu do Víceúčelového charitního domu ubytuje v pokoji, který byl dojednán a je součástí uzavřené smlouvy. Věci si uloží na místa k tomu určená (skříň, noční stolek), pokud sám tuto činnost nezvládne, dopomohou mu pověření zaměstnanci služby.
- 8.2. Ošacení, které s sebou uživatel při nástupu přinesl, pověření zaměstnanci služby označí iniciály uživatele takovým způsobem a na takovém místě, které je diskrétní a slouží pouze k identifikaci ošacení v rámci praní a žehlení. Označit je zapotřebí také věci, které příbuzní uživateli donesou, nebo si sám uživatel během pobytu zakoupí. Pokud si uživatel nepřeje práť v prádelně zařízení, může mu službu praní poskytnout např. rodinný příslušník nebo může využít jinou veřejnou službu.

Článek 9

Úschova cenných a jiných věcí

- 9.1. Při nástupu nebo též v průběhu pobytu může uživatel požádat o převzetí cenných věcí a peněžní hotovosti do úschovy – depozitu Domu pokojného

stáří Nový Hrozenkov 124. Převzaté věci jsou řádně označeny a uloženy do trezoru u administrativního pracovníka. O převzetí věcí vystaví administrativní pracovník „Přehled osobních věcí“ ve dvou vyhotoveních – 1x pro uživatele, 1x zůstává u uložených věcí. Předměty dané do úschovy budou vydány na žádost vlastníka nebo při ukončení pobytu proti jeho podpisu.

- 9.2. Administrativní pracovník je pověřen ředitelem vedením evidence hotovosti uložené v pokladně, je oprávněn s ní nakládat a má hmotnou odpovědnost.
- 9.3. Uživatel může v úředních hodinách uschované cenné věci nebo peněžní hotovost vybírat, ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Vydání cenných věcí nebo peněžní hotovosti potvrdí uživatel svým podpisem na tomu určeném tiskopise domu.
- 9.4. Jestliže uživatel náhle (např. hospitalizace) opustí službu a jeho situace to dovolí, může požádat o úschovu pro své cenné věci v depozitu po dobu nepřítomnosti.
- 9.5. Charitní odlehčovací služba neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzala do úschovy – depozitu. Dále služba neodpovídá za cenné věci, které má uživatel u sebe.
- 9.6. Při skončení pobytu vydá administrativní pracovník uživateli uschované věci a sepíše jeho ostatní majetek. Převzetí věcí potvrdí odcházející uživatel podpisem.

Článek 10

Zdravotní a obslužná péče

- 10.1. Uživatelům služby je zajišťována zdravotní a léčebně preventivní péče v rozsahu odpovídajícímu zdravotnímu stavu a potřebám uživatelů. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření si uživatel se zdravotnickým personálem konzultuje sám, v případě takového zdravotního stavu, kdy to uživatel není schopen sám komunikovat, zařídí vše zdravotnický personál. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí uživatel zdravotní sestře ve službě.
- 10.2. Uživatel je podle § 91, odst. 4, zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách povinen před uzavřením smlouvy o poskytnutí odlehčovací služby předložit poskytovateli sociálních služeb posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu. Budoucí uživatel dodá aktuální lékařskou zprávu společně s rozpisem léků.
- 10.3. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, zhoršení zdravotního stavu hlásí uživatel ihned zdravotnickému personálu nebo pracovníkům v přímé péči. V případě nutnosti odvozu k praktickému lékaři nebo jinému odbornému lékaři je možnost využití sanitky, automobilu služby (v rámci fakultativní činnosti), sociální dopravy nebo zajištění dopravy rodinou.

- 10.4. Po celou dobu využívání odlehčovací služby je potřeba dostatečného množství léků a inkontinenčních pomůcek. V případě, že léky nebo inkontinenční pomůcky pochybí, obracíme se na rodinu nebo pečující osobu pro zajištění chybějících věcí.
- 10.5. Uživatelé služby, u nichž vznikne podezření z přenosné choroby, se musí podrobit pokynům lékaře.
- 10.6. Není vhodné, aby uživatel služby bez souhlasu ošetřujícího lékaře užíval léky, které si sám zakoupil nebo jinak získal.

Článek 11

Hygiena

- 11.1. Uživatel udržuje osobní hygienu sám nebo za dopomoci personálu. K dodržování osobní hygieny patří též stříhání nehtů na rukou a úprava vlasů (česání, mytí, fénování).
- 11.2. Osobní prádlo uživatelů služeb se vyměňuje podle potřeby. Osobní prádlo uživatel předává personálu. Uživateli, který tohoto není schopen, je personál nápomocen. Praní, žehlení a drobné opravy prádla jsou součástí služeb zahrnutých v úhradě za ubytování.
- 11.3. Veškeré osobní věci udržuje uživatel v čistotě, dbá, aby ve skříni a nočním stolku nebyly ukládány věci podléhající zkáze (potraviny, jídlo), a dále špinavé prádlo, oblečení, použité nádobí apod. V případě, že uživatel není tohoto schopen, má pověřený personál povinnost kontrolovat dodržování čistoty a uživatelé jsou povinni umožnit obslužnému personálu ověřit za přítomnosti dalšího pověřeného zaměstnance služby dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních, nočních stolcích apod.
- 11.4. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí denně.

Článek 12

Doba nočního klidu

- 12.1. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 hod. do 06:00 hod.
- 12.2. V době nočního klidu nesmí být uživatelé služeb rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetřovatelskou nebo lékařskou péči, dohled. V době nočního klidu mohou uživatelé po dohodě s noční službou poslouchat rozhlas nebo sledovat televizi, pokud neruší ostatní spolubydlící.

Článek 13

Návštěvní doba

- 13.1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den.
- 13.2 Při mimořádných událostech (např. zákaz návštěv orgány hygienické služby, technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy zakázány.
- 13.3. Pravidla pro vstup návštěv do areálu Víceúčelového charitního domu jsou součástí samostatného dokumentu – Návštěvní řád. Tento řád je volně přístupný v budově Víceúčelového charitního domu a na webu organizace a je k dispozici jak uživatelům, tak návštěvám.

Článek 14

Zájmová a kulturní činnost

- 14.1. Uživatelé služby se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit společenského a kulturního života v službě (např. zájezdů a kulturního vystoupení apod.)
- 14.2. Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí z vlastních prostředků. Ve Víceúčelovém charitním domě Halenkov 191 je zapůjčení knih zprostředkováno.
- 14.3. Uživatel se může věnovat svým zájmům, které nenarušující klid nebo neohrožují zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců či jiných osob.
- 14.4. Ve Víceúčelovém charitním domě Halenkov 191 se nabízí týdenní aktivity (středeční Mše svatá, skupinové cvičení, četba knih a časopisů, kreativní činnost, trénování paměti, procházky po okolí a pečení sladkého pečiva) a také celoroční akce (výlety, návštěvy muzea, návštěvy kavárny, společenské akce, přednášky a tematické besedy). Uživatelé si mohou dle svých schopností a možností vybrat, kterých aktivit a akcí se budou chtít zúčastnit.

Článek 15

Stížnosti

- 15.1. Stížnost může podat samotný uživatel, ale také ten, kdo sociální službu sám nevyužívá – jeho rodina, kamarád, zmocněnec nebo opatrovník, pracovník jiné sociální služby nebo kdokoliv, v jehož zájmu je ochrana práv uživatele, nebo má potřebu si stěžovat na průběh sociální služby. Stížnost na průběh služby může podat také zaměstnanec poskytovatele.
- 15.2. Poskytovatel nepřijímá stížnosti, které se nevztahují k jeho zodpovědnosti (např. vysoká cena léků, nízké příjmy, špatná lékařská péče). V takovém případě můžeme poskytnout uživateli přiměřenou podporu v orientaci v situaci a možnostech řešení.
- 15.3. Uživatel je s možností podat stížnost seznámen při jednání, následně při

podpisu Smlouvy o poskytnutí služby a také průběžně (min. 1x ročně) v rámci individuálního plánování. U uživatelů se specifickými potřebami komunikace bude zvolena alternativní forma seznámení se s možností podat stížnost, připomínku, podnět.

15.4. Stížnost může být podána:

- a) **Ústně:** kterémukoliv zaměstnanci či při vyžádané návštěvě vedoucí, či sociální pracovníci. Ústní stížnost musí být jimi převedena do písemné formy a zařazena do Knihy přání a stížností. Příjemce stížnosti musí učinit vše pro to, aby bylo jasné, z jakého důvodu byla stížnost podána, zejména u osob s problémy v komunikaci. Ten, kdo zápis provádí, jej musí přečíst stěžovateli, aby bylo jisté, že je stížnost formulována tak, jak stěžovatel zamýšlel.
- b) **Písemně/emailem:** vhozením do schránky k tomu určené (ta je označena jako „Schránka přání a stížností“ v prvním patře naproti výtahu ve Víceúčelovém charitním domě), zasláním poštou nebo zasláním e-mailu na adresu os@nhrozenkov.charita.cz.
- c) **Telefonicky:** tel.: 603 717 454 na vedoucí zařízení.

15.5. Stížnost se podává poskytovateli služeb, proti kterému směřuje ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

15.6. Ve věci stížnosti rozhoduje pověřený pracovník nejpozději do 30 dnů od podání. V odůvodněných případech se lhůta může prodloužit o dalších 30 dnů, poskytovatel však musí o tom stěžovatele informovat.

15.7. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn vždy písemně, v případě anonymní stížnosti bude výsledek zveřejněn na webu organizace a také u „Schránky přání a stížností“ na Domě po dobu 30 dnů.

15.8. Stížnost nesmí být svěřena k vyřizování pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být osobně zainteresován na jejím vyřízení. Každá stížnost je evidována.

15.9. Stěžovateli je umožněné nahlížet do dokumentace o stížnosti, pořizovat z ní kopii nebo výpis. Stěžovatel svůj požadavek sdělí kompetentnímu pracovníkovi (vedoucí služby, ředitelka organizace) a ten mu do 3 pracovních dnů požadovaný dokument vystaví. Tímto postupem předcházíme úniku citlivých osobních údajů, které mohou být v dokumentaci o stížnosti obsaženy (jména jiných uživatelů, pracovníků apod.).

15.10. Za stížnost mohou být považovány i neverbální projevy uživatelů/klientů (např. pláč, křik, agresivní chování). K řešení takovéto stížnosti provedou pracovníci služby analýzu chování uživatele/klienta na základě které určí podstatu a smysl jeho projevů. Klíčový pracovník sepíše záznam o situaci, který předá vedoucímu služby k řešení.

15.11. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel

odvolat na některý z nadřízených nebo správních orgánů, jejichž seznam s adresami je umístěn na informačních nástěnce Domu a také na webu organizace.

Článek 16

Poštovní zásilky

16.1. Poštovní zásilky včetně peněžních přebírá sám uživatel. Pokud uživatel potřebuje, je mu poskytnuta podpora při převzetí zásilky.

Článek 17

Odpovědnost za škodu

- 17.1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku zařízení, jiné organizace nebo na majetku nebo zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců domu nebo jiných osob.
- 17.2. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- 17.3. Uživatel je povinen upozornit vedoucího služby, popř. jiného zaměstnance na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout službě nebo jejím uživatelům, zaměstnancům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.

Článek 18

Postup při porušování Vnitřních pravidel

- 18.1. Jestliže uživatel porušuje Vnitřní pravidla Víceúčelového charitního domu, pravidla soužití v domě a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu vedoucí služby, jaké chování a jednání se od něj nadále očekává, poučí ho o následcích, které by pro něho mělo další porušování Vnitřních pravidel a projedná s ním, aby své chování a jednání změnil.
- 18.2. Nedojde-li ani poté po písemné výzvě k nápravě, nebo jde-li o porušení pravidel, která jsou zvláště závažná, bude s uživatelem ukončena smlouva o poskytování sociální služby. Úřad dle trvalého bydliště uživatele a ORP Vsetín je neprodleně informováno o ukončení poskytování odlehčovací služby ve Víceúčelovém charitním domě uživateli, který se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující jeho život a zdraví, pokud s takovým oznámením uživatel souhlasí.
- 18.3. Za porušení vnitřních pravidel se považuje dále vyjmenované chování uživatele:

- opakované poškozování majetku zařízení, nebo ostatních uživatelů, krádeže

- opakované fyzické a slovní napadání ostatních uživatelů a personálu
- kouření v prostorách, kde to není povoleno
- opakované požívání alkoholu, které závažným způsobem narušuje soužití v zařízení
- úmyslné nedodržování předpisů požární ochrany v zařízení

18.4. Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyšetření patří do pravomoci komise veřejného pořádku obecního/městského úřadu nebo policie (např. krádež, ublížení na zdraví atd.), je povinen vedoucí služby učinit příslušná oznámení a situaci hlásit.

Článek 19

Závěrečná ustanovení

- 19.1. Sociální pracovník, vedoucí nebo jím pověřený zaměstnanec seznámí s těmito Vnitřními pravidly Víceúčelového charitního domu všechny uživatele a zaměstnance služby nejpozději do dne, kdy tato vnitřní pravidla nabyla účinnosti.
- 19.2. Noví uživatelé jsou s Vnitřními pravidly seznámeni při nástupu do služby. Vnitřní pravidla jsou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby – Příloha č. 2 Vnitřní pravidla Víceúčelového charitního domu.
- 19.3. Uživatelé a zaměstnanci domu potvrdí svým podpisem, že byli seznámeni s vnitřními pravidly Víceúčelového charitního domu.

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 5. 2025