

VNITŘNÍ PRAVIDLA DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ

Obsah

Úvod	2
Zahájení poskytování služby	2
Ubytování	3
Stravování	5
Péče	6
Úhrada nákladů za pobytové služby	6
Úschova cenných a jiných věcí	7
Zdravotní a obslužná péče	8
Hygiena	9
Doba nočního klidu	9
Návštěvní doba	9
Zájmová a kulturní činnost v domově	10
Poštovní zásilky	10
Stížnosti	10
Odpovědnost za škodu	12
Postup při porušování Vnitřních pravidel	12
Důvody k ukončení smlouvy	13
Závěrečná ustanovení	14

Článek 1

Úvod

Vnitřní pravidla Domu pokojného stáří a Víceúčelového charitního domu (dále jen „Vnitřní pravidla“) upravují základní podmínky a pravidla poskytování služby a společně se Smlouvou o poskytování sociální služby vytváří podmínky a pravidla poskytování služby a pravidla soužití uživatelů ve službě. Také obsahují práva a povinnosti uživatele. Žadateli o poskytování sociální služby jsou Vnitřní pravidla předány v tištěné podobě při sociálním šetření a rovněž při zahájení služby je uživatel s jejich obsahem prostřednictvím sociálního pracovníka seznámen. Jsou závazná pro všechny uživatele sociální služby.

Telefonické kontakty na službu:

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

Článek 2

Zahájení poskytování služby

- 2.1. Poskytování pobytové sociální služby je zahájeno uzavřením „Smlouvy o poskytování sociální služby“ (dále jen Smlouva) mezi poskytovatelem (Charita Nový Hrozenkov) a uživatelem. Pokud zájemce/uživatel nemůže sám jednat nebo poskytovatel vyhodnotí a informuje zájemce/uživatele, že je nutné jednat v zastoupení ve věci podpisu smlouvy, dodatku nebo ostatní dokumentace, je zvolena odpovídající forma zastoupení. 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.
- 2.2. Uživatele po příchodu do služby uvítá sociální pracovník nebo jiný pracovník služby a doprovodí ho na pokoj, který byl dojednán a je součástí uzavřené smlouvy. Uživatel si své věci uloží na místo k tomu určené (skříň, noční stolek), pokud sám tuto činnost nezvládne, dopomohou mu pověření zaměstnanci domova.
- 2.3. Uživatel sociálnímu pracovníkovi předloží k nahlédnutí průkaz totožnosti, doklad o přiznání PnP (pokud mu byl přiznán) a důchodový výměr (pokud

žádá o sníženou úhradu), případně průkaz osoby ZP a průkaz zdravotní pojišťovny. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem uživatel vyplní všechny dokumenty potřebné pro poskytování sociální služby (dokumenty určené ÚP ČR, ČSSZ atd.)

- 2.4. Uživatel je v prvních dnech po příchodu seznámen s principem individuálního plánování, s praktickými informacemi o službě a s prostory služby (s ohledem na jeho zdravotní stav buď osobně s doprovodem pověřeného pracovníka služby nebo prostřednictvím obrazového materiálu).
- 2.5. Po nástupu do domu se může uživatel přihlásit k trvalému pobytu v místě sídla domu. Platnými právními předpisy tento postup není upraven jako povinnost.

Článek 3

Ubytování

- 3.1. Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny následujícím zařízením: polohovací postel, noční stolek, lampička, šatní skříň, stůl, židle, světlo stropní, signalizační zařízení. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel pokoj dovybavit také drobným vlastním nábytkem. K výzdobě pokoje může uživatel použít vlastních drobných předmětů (např. obrázky, fotky, hodiny). Z prostorových důvodů uživatelům není umožněno nastěhování vlastních větších kusů nábytku.
- 3.2. Uživatel může písemně požádat o přestěhování na jiný pokoj prostřednictvím sociálního pracovníka. Dům požadavku vyhoví na základě vhodnosti vzájemného soužití a pokud to provozní podmínky umožní.
- 3.3. Domov je oprávněn 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 Dům). Domov je rovněž oprávněn přestěhovat uživatele z důvodů změny jeho zdravotního stavu nebo s ohledem na jeho oprávněné zájmy, popřípadě oprávněné zájmy jiných uživatelů. Domov je povinen každé přestěhování a jeho důvody bezprostředně oznámit opatrovníkovi, je-li stanoven.
- 3.4. Uživatel si může do domova přinést vlastní elektrické spotřebiče za podmínky, že předloží doklad o tom, že el. spotřebič je nový anebo má

provedenou revizi podle ČSN 33 1600 ED.2. Mezi povolené elektrické spotřebiče patří: mobilní telefon, televize, rádio, notebook, vysoušeč vlasů, holicí strojek a jiné dle domluvy s poskytovatelem. Pověření pracovníci domova mají právo uživatelům kontrolovat platnost revizních zpráv elektrospotřebičů. Toto opatření slouží pro bezpečnost uživatelů a celého areálu při manipulaci s elektrospotřebiči. Opakovanou revizi si uživatelé zajišťují vždy na vlastní náklady buď to sami, nebo jim je zprostředkuje vedoucí služby.

- 3.5. V případě umístění vlastní televize a rádia je uživatel povinný řídit se zákonem č. 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích. Případné přihlášení k poplatku zajistí na žádost uživatele administrativní pracovník.
- 3.6. Uživatelům jsou k dispozici na obou domech společné prostory a zahrada včetně vybavení.
- 3.7. Veškeré osobní věci na pokoji uživatele musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty. Na vícelůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlící.
- 3.8. Cena ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení.
- 3.9. Domov je povinen 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.
- 3.10. Uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání tak, aby nepoškozoval majetek domova, v prostorách nesmí uživatel bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.
- 3.11. Na pokojích není dovoleno přechovávat živá zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie, léky způsobující závislost, věci hygienicky závadné apod.
- 3.12. Ubytování je vyúčtováno za daný měsíc na začátku následujícího měsíce.

Částka za ubytování se v případě pobytu mimo Dům (návštěva rodiny, hospitalizace) nevrací.

- 3.13. V obou domech 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.
- 3.14. Ošacení, které s sebou uživatel při nástupu přinesl, by mělo být označeno jeho iniciály, případně ošacení označí iniciály pověřený pracovník domu, a to takovým způsobem a na takovém místě, které je diskrétní a slouží pouze k identifikaci ošacení v rámci praní a žehlení. K označení si musí dát uživatel také věci, které příbuzní přinesou, nebo si sám uživatel během pobytu zakoupí.

Článek 4

Stravování

- 4.1. Stravování v domově je přizpůsobeno svým složením, množstvím a úpravou věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování. Diety Dům zajišťuje na základě indikace lékaře. Uživatel má možnost indikovanou stravu odmítnout, je však seznámen s riziky
- 4.2. Strava je poskytována v rozsahu 3 hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře) a 1 vedlejšího jídla (odpolední svačina) včetně zajištění pitného režimu. Snídaně se podává od 8.00 h, oběd od 11.30 h, svačina od 14.30 h, večeře od 17.00 h. Po domluvě je možné jídlo uschovat do lednice a následně ohřát v mikrovlnné troubě.
- 4.3. Obědy jsou denně dováženy ze školní jídelny, ve dnech pracovního volna z restaurace. Snídaně, svačiny a večeře jsou připravovány v kuchyňce. Strava je upravována dle potřeb uživatelů (mleté maso nebo jinak mechanicky upravená forma stravy).
- 4.4. V lednici si uživatelé, po předchozí domluvě, mohou uschovat označené jídlo. Lednice je umístěna v jídelně v 1. patře Domu pokojného stáří Nový Hrozenkov 124. Ve Víceúčelovém domě Halenkov 191 je lednice umístěna v jídelně ve 2. patře.
- 4.5. Strava je podávána na jídelnách jednotlivých Domů z důvodu udržení společenského kontaktu a dovedností sebeobsluhy. Pokud to zdravotní stav či sociální zábrany uživatele nedovolují, je mu strava podána na pokoji.
- 4.6. O víkendech mají uživatelé možnost se podílet na výběru jídelníčku.
- 4.7. Domov poskytuje sociální službu také uživatelům, kteří přijímají stravu prostřednictvím PEGu (Perkutánní Endoskopická Gastrostomie).
- 4.8. Strava je vyúčtována za daný měsíc na začátku následujícího měsíce. **Za předem neoznámenou dobu pobytu mimo Dům a za pozdní odhlášení jednotlivých jídel se úhrada nevrací.**

Odhlásit jednotlivé druhy jídel anebo celodenní stravu musí uživatelé takto:

na pátek, sobotu, neděli a pondělí	nejpozději ve středu
na úterý	nejpozději v pátek
na středu a čtvrtek	nejpozději v pondělí

Odhlášení stravy a pobytu hlásí uživatel/opatrovník nebo rodina sociální pracovníci, administrativní pracovníci nebo vedoucí zařízení.

Pobyt mimo domov z důvodu neplánované hospitalizace se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo domov.

Článek 5

Péče

- 5.1. Dům pokojného stáří a Víceúčelový charitní dům je určen pro seniory nad 60 let, kteří již nemohou z důvodů zdravotních nebo sociálních zůstat ve svém domácím prostředí.
- 5.2. Služba obsahuje tyto základní činnosti:
- a) poskytnutí ubytování
 - b) poskytnutí stravy
 - c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - f) sociálně terapeutické činnosti
 - g) aktivizační činnosti
 - h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.; pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- 5.3. Domov poskytuje jako *fakultativní činnost*:
- a) náklady spojené s dopravou uživatele

Dopravu lze s ohledem na provozní možnosti poskytnout v pracovní dny od pondělí do pátku, v čase 7:00–15:30 h, v případě potřeby dopravy mimo uvedené dny a časy je uživateli předán kontakt na službu sociální dopravy, nebo nejbližší taxislužby.

Článek 6

Úhrada nákladů za pobytové služby

- 6.1. V Domě pokojného stáří a ve Víceúčelovém charitním domě se sociální služby poskytují za úhradu, viz příloha č.1 Ceník poskytovaných služeb. Uživateli po zaplacení úhrady za stravu a ubytování za kalendářní měsíc musí zůstat částka alespoň ve výši 15 % jeho měsíčního příjmu. Pokud by uživateli nezůstala po zaplacení úhrady za kalendářní měsíc částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částka úhrady se sníží. Poskytovatel sociální služby se může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud osoba, které je

sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na úhradu nákladů.

- 6.2. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku dle § 73, odst. 4a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.3. Úhrada za poskytování fakultativních úkonů je stanovena v Příloze č. 1. Ceník poskytovaných služeb.
- 6.4. 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.
- 6.5. Délka pobytu mimo Dům není právním předpisem upravena, ani omezena. Uživatel má pouze stanovenou povinnost předem oznámit pobyt mimo domov sociální pracovníci domu nebo jinému pověřenému zaměstnanci z důvodu odhlašování stravy.
- 6.6. Při ukončení Smlouvy o poskytnutí soc. služby v případě úmrtí se postupuje v souladu se zákonem o sociálních službách.

Článek 7

Úschova cenných a jiných věcí

- 7.1. 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 administrativní pracovnice. O převzetí věcí vystaví administrativní pracovník „Přehled osobních věcí“ ve dvou vyhotoveních – jedenkrát pro uživatele, jedenkrát zůstává u uložených věcí. Předměty dané do úschovy budou vydány na žádost vlastníka nebo při ukončení pobytu proti jeho podpisu.
- 7.2. Administrativní pracovnice je pověřena ředitelem vedením evidence hotovosti uložené v pokladně, je oprávněna s ní nakládat a má hmotnou odpovědnost.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. Dům pokojného stáří neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy – depozitu. Dále Dům neodpovídá za cenné věci, které má uživatel u sebe. V případě ztráty cenných věcí z míst

k tomu určených musí uživatel uplatnit nárok na úhradu vzniklé škody do 15 dnů.

- 7.6. Při skončení pobytu vydá administrativní pracovnice uživateli uschované věci a sepiše jeho ostatní majetek. Převzetí věcí potvrdí odcházející uživatel služby podpisem.

Článek 8

Zdravotní a obslužná péče

- 8.1. Uživatelům 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 si to uživatel není schopen sám vykomunikovat, zařídí vše zdravotnický personál. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí uživatel sestře ve službě.
- 8.2. Uživatel je podle § 91, odst. 4, zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách povinen před uzavřením smlouvy o poskytnutí pobytové služby předložit poskytovateli sociálních služeb posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu. Budoucí uživatel dodá zdravotní sestře zařízení aktuální lékařskou zprávu společně s rozpisem léků.
- 8.3. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby, zhoršení zdravotního stavu hlásí uživatel ihned zdravotnickému personálu nebo pracovníkům v přímé péči. V případě nutnosti odvozu uživatele k praktickému lékaři nebo jinému odbornému lékaři je možnost využití sanitky, automobilu služby (v rámci fakultativní činnosti), sociální dopravy nebo zajištění dopravy rodinou.
- 8.4. Uživatel má po nástupu do domu svého praktického lékaře, kterého měl doposud. Někteří praktičtí lékaři své pacienty pravidelně navštěvují a konzultují se zdravotnickým personálem domu jejich zdravotní stav.
- 8.5. Léky pro uživatele zajišťuje vrchní sestra sociální služby. Náklady za léky se zahrnují do měsíčních osobních výdajů uživatele a vždy se vyúčtovávají na začátku nového měsíce.
- 8.6. Není vhodné, aby uživatel služby bez souhlasu ošetřujícího lékaře užíval léky, které si sám zakoupil nebo jinak získal.
- 8.7. Uživatelé služeb, u nichž vznikne podezření z přenosné choroby, se musí podrobit pokynům lékaře.
- 8.8. Služba Domu pokojného stáří a ani ošetřující lékař neodpovídá za další okolnosti související s případným nedodržením léčebného režimu nebo neuposlechnutím doporučení ošetřujícího lékaře k odbornému a jinému vyšetření.

Článek 9

Hygiena

- 9.1. 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). V případě zájmu může služba zabezpečit návštěvu pedikérky nebo kadeřnice, tuto návštěvu si však hradí uživatel.
- 9.2. Osobní prádlo uživatelů služeb se vyměňuje podle potřeby. Osobní prádlo uživatelé předávají personálu. Uživatel, který tohoto není schopen je personál nápomocen. Praní, žehlení a drobné opravy prádla jsou součástí služeb zahrnutých v úhradě za ubytování.
- 9.3. 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 nebo má podezření spolubydlící (zápach) na porušování hygienických podmínek má pověřený personál povinnost kontrolovat dodržování čistoty a uživatelé jsou povinni umožnit obslužnému personálu ověřit za přítomnosti dalšího pověřeného zaměstnance domu dodržování čistoty a pořádku v osobních věcech, ve skříních, nočních stolcích apod.
- 9.4. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí denně.

Článek 10

Doba nočního klidu

- 10.1. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 h do 06.00 h.
- 10.2. V době nočního klidu nesmí být uživatelé služeb rušeni, s výjimkou nutnosti podat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetrovatelskou nebo lékařskou péči, dozor. V době nočního klidu mohou uživatelé po dohodě s noční službou poslouchat rozhlas nebo sledovat televizi, pokud neruší ostatní spolubydlící.

Článek 11

Návštěvní doba

- 11.1. Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den.
- 11.2. Při mimořádných událostech (např. zákaz návštěv orgánu hygienické služby, technické a bezpečnostní důvody) mohou být návštěvy zakázány.
- 11.3. Pravidla pro vstup návštěv do areálu Domu pokojného stáří jsou součástí samostatného dokumentu – Návštěvní řád. Tento řád je volně přístupný na každé budově Domova pokojného stáří a webu organizace a je volně k dispozici jak uživatelům, tak návštěvám.

Článek 12

Zájmová a kulturní činnost v domově

- 12.1. Uživatelé domů se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit společenského a kulturního života v domech (např. zájezdů a kulturního vystoupení apod.)
- 12.2. Uživatel může používat vlastní televizi, rozhlasový přijímač, magnetofon, pokud tím neruší spolubydlící. Může také využít společnou televizi, která se nachází ve společenské místnosti v Domě pokojného stáří Nový Hrozenkov 124.
- 12.3. Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které hradí z vlastních prostředků. V Domě pokojného stáří Nový Hrozenkov 124 mohou uživatelé využívat knihovnu, která se nachází v přízemí domu. V rámci služby na adrese Halenkov 191 je zapůjčení knih zprostředkováno.
- 12.4. Při používání přijímačů na dvoulůžkovém pokoji je vhodná vzájemná domluva se spolubydlícím, případně využití vlastních sluchátek.
- 12.5. Uživatel se může věnovat svým zájmům v případě, že nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců domů či jiných osob.
- 12.6. Služba na adrese Nový Hrozenkov 124 a Halenkov 191 nabízí týdenní aktivity (posezení u filmu, středeční Mše svaté, skupinové cvičení, četba knih a časopisů, kreativní činnost, trénování paměti, procházky po okolí, pečení chleba a 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 13

Poštovní zásilky

- 13.1. Poštovní zásilky včetně peněžních přejímá sám uživatel.

Článek 14

Stížnosti

- 14.1. 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.

- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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 v Domě pokojného stáří), zasláním poštou nebo zasláním e-mailu na adresu dps@nhrozenkov.charita.cz.
 - c) **Telefonicky:** tel.: 603 717 454 na vedoucí zařízení
- 14.5. Stížnost se podává poskytovateli služeb, proti kterému směřuje ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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.
- 14.8. Stížnost nesmí být svěřena k vyřizování pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být osobně zainteresován na jejím vyřízení. Každá stížnost je evidována.
- 14.9. 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. Tímhle postupem předcházíme úniku citlivých osobních údajů, které mohou být v dokumentaci o stížnosti obsažené (jména jiných uživatelů, pracovníků apod.).

- 14.10. 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 „stěžujících“ projevů. Klíčový pracovník sepíše záznam o situaci, který předá vedoucímu služby k řešení.
- 14.11. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na některý z nadřízených nebo správních orgánů, jejichž seznam s adresami visí na informačních nástěnkách každého Domu a také na webu organizace.

Článek 15

Odpovědnost za škodu

- 15.1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku domů, jiné organizace nebo na majetku nebo zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců domů nebo jiných osob.
- 15.2. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.
- 15.3. Uživatel je povinen upozornit vedoucího domů, popř. jiného zaměstnance domů na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout domům nebo jeho uživatelům, zaměstnancům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo jejímu odvrácení.

Článek 16

Postup při porušování Vnitřních pravidel

- 16.1. Jestliže uživatel porušuje Vnitřní pravidla Domu pokojného stáří, pravidla soužití v domech a odpovědným zaměstnancům domů se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu vedoucí domů, 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.
- 16.2. Nedojde-li ani po písemné výzvě k nápravě, nebo se jedná 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 informován o ukončení poskytování pobytové služby uživateli, který se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující jeho život a zdraví, pokud s takovým oznámením uživatel souhlasí.
- 16.3. Za porušení vnitřních pravidel se považuje dále vyjmenované chování uživatele:

- opakované poškozování majetku domů, 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 domech
- úmyslné nedodržování předpisů požární ochrany v domech

16.4. 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 domů učinit příslušná oznámení a situaci hlásit.

Článek 17

Důvody k ukončení smlouvy

17.1. Uživatel může službu ukončit kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

17.2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (zejména nezaplacení úhrady za sociální službu) a Pravidel (závažné porušení vnitřních směrnic, které ohrožuje zdraví, život a soužití s dalšími uživateli a pracovníky služby nebo v případě, že se uživatel chová k pracovníkům nebo uživatelům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí),
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností, přání a zdravotního stavu potřebuje jiný druh služby,
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

17.3. **Výpovědní lhůta může být** v odůvodněných případech zkrácena až **na jeden pracovní den od doručení výpovědi** Uživateli.

17.4. Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 1 měsíc.

17.5. Smlouva může být ukončena také vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

17.6. Smlouva je vždy ukončena písemně.

Článek 18

Závěrečná ustanovení

- 18.1. Sociální pracovnice, vedoucí nebo jím pověřený zaměstnanec seznámí s těmito Vnitřními pravidly Domu pokojného stáří všechny uživatele a zaměstnance domů nejpozději do dne, kdy tato Vnitřní pravidla nabyla účinnosti.
- 18.2. Noví uživatelé jsou s pravidly seznámeni při nástupu do služby. Vnitřní pravidla jsou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby – Příloha č. 2 Vnitřní pravidla Domu pokojného stáří
- 18.3. Uživatelé a zaměstnanci domova potvrdí svým podpisem, že byli seznámeni s Vnitřními pravidly Domu pokojného stáří a Víceúčelového charitního domu.

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 3. 2026.