

Domácí řád Odlehčovací služby

Platnost k 1.9.2024**Účinnost: 1.9.2024**

1) Obecná ustanovení

Domácí řád je veřejným dokumentem, který obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života klientů Odlehčovací služby Charity Vyškov (dále jen ChV), Morávková 745/1a, Vyškov Dědice 68201, upravuje vzájemné vnitřní vztahy mezi klienty a pracovníky Odlehčovací služby při zachování lidských práv a občanských práv a svobod a upravuje oblasti související s pobytem v této službě. Je závazný pro všechny klienty a pracovníky služby.

Sociální služby jsou klientovi poskytovány na základě individuálního plánu průběhu sociální služby, který s klientem sestavuje sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

Sociální služby jsou poskytovány v souladu s posláním, cíli a zásadami Odlehčovací služby, které jsou součástí Standardu č. 1, Metodiky Odlehčovací služby. Všichni zaměstnanci se snaží zachovávat co možná nejvíce soukromí klienta na jeho pokoji, který mu nahrazuje domov, tedy vlastní sociální prostředí.

Tento Domácí řád je vypracován v souladu s Metodikou Odlehčovací služby.

2) Žadatel o službu

Informace o Odlehčovací službě, včetně podmínek pro přijetí, potřebné žádosti i kontaktů lze najít na oficiálních stránkách Charity Vyškov a v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Bližší informace o podmínkách služby získá žadatel o službu nebo jeho rodinný příslušník prostřednictvím telefonního rozhovoru, osobně v prostorách Odlehčovací služby nebo emailem. Kontaktní osobou je sociální pracovník – ten je přítomen v každý pracovní den od 7:00 do 15:00. Základní informace o službě však žadatelům mohou předat všichni pracovníci.

Příjem dokumentace pro pobyt v Odlehčovací službě probíhá prostřednictvím e-mailu, poštovním doručením nebo osobním předáním přímo zaměstnancům služby (kopie nebo scan Žádosti je ze strany poskytovatele akceptovaná). Následně je žadatel kontaktován o volné kapacitě v požadovaném termínu. V dostatečně dlouhé

době před přijetím žadatele do služby je sjednáno osobní sociální šetření. V případě, že žadatel přichází do služby v krátké době po posledním pobytu, může proběhnout zkrácená verze sociálního šetření v podobně zkontaktování od sociální pracovníce k zjištění nepříznivé sociální situace, na základě ní stanovení cílů a popisu průběhu sociální služby v formuláři Individuální plán.

3) Přijetí zájemce o Odlehčovací službu

V případě volné kapacity, je zájemce přijímán do Odlehčovací služby na základě sjednaného Individuálního plánu průběhu služby, kterým se bude řešit jeho nepříznivá sociální situace. Dále je třeba vyjádření lékaře, že může být zájemce umístěn v kolektivním zařízení.

Při nástupu pověřená osoba k uzavírání smluv (sociální pracovník, vedoucí služby či ředitel) projde spolu s klientem Smlouvu o poskytování sociálních služeb.

Poté následuje uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby na dobu určitou. O podmínkách služby je zájemce informován již před nástupem do služby, a to prostřednictvím Domácího řádu a Ceníku služeb, který je předán při sociálním šetření a též je ke stažení na webových stránkách.

Preferovaný příjezd k ubytování je v pracovní dny od 7:00 do 15:00hod. Samozřejmostí je individuální přístup, tzn. Po předešlé domluvě je možné ubytování v naší službě v jiný než pracovní den a čas-

Klient je po příjezdu ubytován pracovníky v přímé péči, kteří jej i seznamují s chodem služby a základními bezpečnostními pravidly.

Následně je seznámen se svým klíčovým pracovníkem, který pomáhá klientovi v době adaptace, společně stanovují další osobní cíle a průběh služby poskytované klientovi, zajímá se o jeho potřeby a spolupracuje s ním po celou dobu pobytu klienta v zařízení (viz Standard č. 5 Metodiky Odlehčovací služby).

4) Pobyť ve službě

Klient si přináší do Odlehčovací služby věci **osobní potřeby dle doporučení**, Seznam věcí mu byl předán při sociálním šetření. Oděv a prádlo si přináší označené tak, aby se označení nevypralo. Za neoznačené oděvy a prádlo neneseme odpovědnost. Praní prádla je automatickou součástí poskytování ubytování klientovi v případě, že není dohodnuto jinak.

Na pokojích není dovoleno přechovávat: zbraně, spotřebiče ohrožující bezpečnost, hořlaviny, výbušniny a jiné věci nebezpečné zdraví, které ohrožují život klientů. Klient také nesmí na pokoji manipulovat s otevřeným ohněm (např. se svíčkami).

Klient má právo svůj pokoj uzamykat. Pokud je na pokoji více klientů, je nutný souhlas všech klientů. V případě nutnosti nouzového otevření uzamčených dveří, např. je-li klient uvnitř pokoje a nejedná se o havarijní situaci, jsou náklady s tímto spojené, účtovány klientovi. Klienti jsou však povinni umožnit vstup pracovníkům při provádění pravidelné údržby a úklidu. Pouze při havarijní situaci, a v případě krajní nouze, lze pokoj v nepřítomnosti klienta otevřít.

Klient má právo si uzamykat noční stolek. Klíč je na vyžádání oproti podpisu uložen u pečujícího personálu.

Bez souhlasu vedoucího služby se nesmí provádět zásadní změny a úpravy na pokojích a ve společných prostorech.

Klientům jsou volně k zapůjčení i některé kompenzační pomůcky - invalidní vozíky, chodítka, antidekubitní podložky, močové láhve, WC křesla u lůžka apod. Tyto věci jsou majetkem Odlehčovací služby. Je nutné s nimi zacházet šetrně. Opotřebovanost je úměrná vždy délce jejich užívání.

Klient má možnost sledovat TV na každém pokoji. Je nutné při jejím využívání postupovat podle pokynů pečovatelek, které s ovládáním seznamují všechny klienty. Klientům je zakázáno přemístění a přenastavení televize na pokoji klientů i ve společenské místnosti bez přítomnosti služby konajícího pracovníka. V případě způsobení škody z nedbalosti nebo úmyslného poškození je povinností klienta škodu uhradit.

Pobyt domácích zvířat je v Odlehčovací službě zakázán, jejich vodění je povoleno pouze ve venkovních prostorech, do vnitřních prostor mohou pouze zvířata k tomu určená (vodící pes, canisterapie, felinoterapie), a to se souhlasem vedoucího služby a vždy s ohledem na ostatní klienty.

Klienti mají právo svobodného pohybu po službě a v jejím okolí – pohybují se podle svých možností samostatně nebo s asistencí personálu. V případě přání opustit službu v rámci vycházky je vždy nezbytné informovat pečující personál vykonávající službu o místě pobytu, čase návratu, o případném doprovodu, a to zejména kvůli zajištění bezpečnosti. Budova se z bezpečnostních důvodů zamyká od 18:00 do 6:00hod. v tuto dobu je klíč dostupný pro všechny klienty i pracovníky na viditelném místě u dveří hlavního vchodu. Tuto praxi jsme zavedli z důvodu pohybu osob

v areálu, kteří narušovali bez důvodu klidný chod zařízení. Opuštění nebo příchod v této době je přesto bez obtíží možný. Odemčením/zamčením si nebo zazvoněním.

5) Zajištění bezpečnosti

U lůžka každého klienta je umístěno **tlačítko signalizace**, jehož pomocí může klient přivolat pomoc pracovníka v přímé péči v kteroukoliv hodinu – 24 hodin denně.

Klient má **právo na svobodný pohyb** v prostoru zařízení i mimo něj. Je však nezbytné dodržovat pravidla bezpečnosti – využívání kompenzačních pomůcek, držení se madel kolem stěn, chůze po schodech se doporučuje pouze klientům, kteří ji zvládnou, a nehrozí přitom riziko pádu.

Je nutné dbát **zvýšené opatrnosti při využívání výtahu**. V případě nouzové situace zaseknutí ve výtahu je potřeba boucháním, zvoněním na tlačítko se zvonkem, voláním, přivolat službu konající pečovatelku, která zajistí pomoc. Výtah je opatřen tlačítkem pro spojení se střediskem servisní organizace. Výtah však není evakuační.

Při nástupu jsou klienti seznámeni s únikovými cestami pro případ nouzového opuštění prostor (např. při vzniku požáru).

Dále jsou při nástupu do služby klienti seznámeni se zkráceným Domácím řádem ve formě **Desatera bezpečného pobytu ve službě**, ve kterém je jim vysvětleno zajištění bezpečnosti při jejich pohybu ve službě a nutnost dodržování určitých pravidel (zajištění bezpečnosti při vytírání podlahy, používání výtahu, ovládání signalizačního zařízení na pokoji).

Klienti jsou povinni dodržovat Domácí řád a Nouzové a havarijní situace. Při mimořádných událostech se klienti řídí pokyny příslušných pracovníků dle Požární poplachové směrnice, Požárního řádu, Traumatologického a Evakuačního plánu. Dané dokumenty jsou trvale vyvěšeny na nástěnce ve vstupní chodbě nebo jsou k nahlédnutí v kanceláři pracovníků v přímé péči Odlehčovací služby.

Klient, který soustavně porušuje Domácí řád je nejdříve upozorněn na své jednání zaměstnanci Odlehčovacích služeb, nedojde-li k nápravě, projedná toto porušení vedoucí Odlehčovací služby s ředitelem organizace. Ten pak spolu s vedoucím služby může rozhodnout o ukončení pobytu klienta ze strany poskytovatele.

6) Zdravotní péče

Zdravotní péče klientů je zajišťována ve spolupráci s Domácí zdravotními sestrami na základě předpisu, poukazu obvodního lékaře. V některých případech je možné, aby si zdravotní péči zajistila osoba blízká, která je zvyklá si ji zajišťovat i v domácím

prostředí. V případě, že je třeba zprostředkování kontaktu na lékaře, objednání sanitky z toho důvodu, že to nemůže zajistit rodina sama, sdělí klient určenému pracovníkovi svůj požadavek. Tato služba je zpoplatněna dle aktuálního Ceníku služeb, který je součástí Smlouvy o poskytování sociální služby. V akutních případech je přivolána Rychlá záchranná služba.

V případě onemocnění infekční chorobou je nutno dodržovat pokyny ošetřujícího lékaře a vyhledat zařízení odpovídající potřebné péče. Onemocnění infekční chorobou je s klientem a osobou blízkou konzultována možnost o léčení v domácím prostředí, v případě volné kapacity je přestěhován na samostatný pokoj s vlastním sociálním zařízením.

Odlehčovací služba nemá nasmlouvaného praktického lékaře, a proto zůstávají klienti v péči svého praktického lékaře.

7) Hygiena

V celém domově je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid se provádí denně. Ze strany klientů platí obezřetnost při vstupování na právě umytou podlahu z důvodu rizika pádu. Daná oblast je vždy náležitě viditelně označena.

Klienti dodržují vzhledem ke svým možnostem zásady osobní hygieny sami nebo za asistence či pomoci zaměstnanců. Osobní prádlo si klienti vyměňují dle potřeby. Sprchování, případně koupání se provádí dle individuální potřeby či požadavku klienta, minimálně však 1x týdně. Hygienické a kosmetické potřeby jako je např. mýdlo, šampon, krémy po koupání, deodoranty apod. si klienti donesou ze svého přirozeného prostředí.

Návštěvu pedikérky, holiče nebo kadeřnice popř. další služby má možnost zprostředkovat sociální pracovník, službu si hradí klienti z vlastních prostředků – **PŘÍMO V HOTOVOSTI DANÉMU PRACOVNÍKOVÍ**. Ceník a kontakty jsou uvedeny na nástěnce.

8) Pobyť mimo Odlehčovací službu

V zájmu osobního bezpečí klienta oznámí každé, i krátkodobé opuštění zařízení, službu konajícímu pracovníkovi v kanceláři pracovníků přímé péče nebo v kanceláři vedoucího Odlehčovací služby. Celodenní pobyt mimo Odlehčovací službu hlásí klient službu konajícímu pracovníkovi nejpozději den předem do 19:00 hodin.

Klient při celodenním pobytu mimo Odlehčovací službu, ve svém vlastním zájmu, oznámí službu konajícímu personálu adresu a telefonní číslo svého pobytu a předpokládanou dobu nepřítomnosti.

Za každý den předem ohlášeného pobytu mimo Odlehčovací služby se hradí pouze částka za ubytování. Částka za další nasmlouvané činnosti se nahradí.

Při odchodu klienta mimo pokoj musí být všechny elektrické spotřebiče, které klient užívá, vypnuty. Při nepřítomnosti klienta nad 24 hodin musí navíc vytáhnout přívodní šňůry ze zásuvek.

9) Přemístění klienta

Klient má možnost požádat o jednolůžkový pokoj. Jeho přání je však vyhověno pouze na základě volné kapacity a aktuální obsazenosti služby. Těmto přáním nemůže být vyhověno vždy. Naší snahou je, abychom našim klientům zajistili podmínky, co nejvíce se přibližující přirozenému prostředí, proto vždy přihlížíme k aktuálnímu stavu – psychickému i fyzickému, a snažíme se, aby umístění na jednolůžkovém pokoji, bylo odůvodněné. V případě volné kapacity lůžek na jednolůžkových pokojích toto místo nabízíme na základě podaných žádostí.

Přemístění klienta na jiný pokoj v Odlehčovací službě je možná na základě žádosti klienta, na návrh vedoucího nebo sociálního pracovníka Odlehčovací služby. Na zřetel je brán aktuální zdravotní stav klienta a poklidné spoluzití klientů ve sdíleném pokoji, kteří jsou právě v Odlehčovací službě přítomni.

10) Doba klidu v Odlehčovací službě

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hod.

V době nočního klidu provádí službu konající personál potřebnou podporu, pomoc a pomoc všem klientům podle nastaveného individuálního plánu.

Dojde-li v nočních hodinách u klienta k nevolnosti, popř. jiné krizové situaci, je možné použít signalizační zařízení, kterým přivolá službu konajícího pracovníka.

11) Udržování pořádku a soužití klientů

Klienti i pracovníci Odlehčovací služby jsou povinni chovat se k sobě ohleduplně, vyvarovat se všeho, co ruší vzájemné soužití a dobré vztahy a přispívat tak k vytváření pěkného a klidného prostředí.

V budově Odlehčovací služby platí zákaz kouření, používání jiných omamných látek a prostředků a nepřiměřené požívání alkoholických nápojů. Kouřit je povoleno pouze na určeném místě mimo budovu Odlehčovací služby.

V případě, že dochází k narušování klidného pobytu klienta ve službě ze strany jiných klientů, záležitost řeší nejprve pracovníci v přímé péči přímo s klientem. Následně dochází k podání upomínky klientovi, která může vést až k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele.

12) Kulturně zájmové a aktivizační činnosti

Každý den si může klient vybrat z nabízených činností, kterým se bude věnovat ve společenské místnosti nebo se může rozhodnout jít na pokoj. Na přání klienta může čas trávit v blízkém okolí budovy pod pergolou, na lavičce na dvoře nebo na zahradě. Aktivizace potom neprobíhá pouze ve společenské místnosti, ale i na pokoji a nebo venku. Zde se nejčastěji jedná o aktivizaci imobilních klientů nejčastěji s pomocí prvků bazální stimulace nebo dle přání klienta.

Vždy se snažíme zachovat individuální přístup ke klientům a respektovat jeho přání a volbu. Vycházíme především z řešení jeho nepříznivé situace přání a cílů, které se stanovují při individuálním plánování.

Klienti se mohou zúčastňovat mše svaté v nejbližším kostele. Nepravidelně se pořádají besídky, setkání s dobrovolníky.

Klienti mohou, na základě vlastního rozhodnutí a v rozsahu odpovídajícím jejich zdravotnímu stavu, pomáhat při denním úklidu svého pokojů (ustýlání lůžkovin, ukládání čistého prádla, ...viz Individuální plán).

13) Stravování v Odlehčovací službě

Strava v Odlehčovacích službě je klientům podávána v jídelně, případně přímo na pokoji. Obědy jsou zajištěny dovozem nasmlouvanou společností.

Přehled nabízené stravy je uveden na aktuálním jídelním lístku, který je vyvěšen na nástěnce. Klienti si v rámci aktivizace vybírají obědy vždy na další týden. Snídaně, svačiny a večeře jsou zajištěny nakoupenými potravinami a připraveny personálem.

Klient má právo předem přihlásit jídlo, které mu bude z nabídky k obědu objednáno.

V jídelně se strava podává dle časového rozvrhu:

Snídaně	07:00 - 08:30
Oběd	11:30 - 12:30
Svačina	15:00 - 15:30

Večeře 17:15 - 18:30

II. Večeře 19:30 - 20:00 (pro diabetiky a dle přání klienta)

Klient si může dle svých stravovacích návyků zvolit čas, ve kterém se bude chtít stravovat. Vždy je seznámen se zdravotními riziky ohřívání stravy a s kontrolou rizik zdravotní nezávadnosti potravin.

Klienti mají možnost si donést vlastní potraviny – např. ke svačině podle své chuti. Ty jsou pak uschovány v ledničce v jídelně Odlehčovací služby řádně označené, aby nedocházelo k jejich konzumaci jinými klienty. Je doporučeno nehromadit zbytky jídel na pokojích. Zbytky jídel mohou klienti odevzdat personálu při sběru nádobí na pokojích.

14) Úschova cenných věcí v Odlehčovací službě

Klienti mají doklady, cennosti, lékařské zprávy a finanční hotovost po celou dobu pobytu u sebe na pokoji, kde je mohou uložit do uzamykatelného nočního stolku. Pokud se o doklady a cenné věci nejsou schopni vzhledem ke své nepříznivé sociální situaci postarat, mohou se domluvit s personálem Odlehčovací služby o uložení svých cenností, dokladů, lékařské zprávy a finanční hotovosti v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků, v případě uschování finanční hotovosti se jedná o uložení do trezoru, v kanceláři vedoucí a sociální pracovnice. Převzetí finanční hotovosti, dokladů a cenných věcí personál zapíše za přítomnosti svědka a oproti podpisu klienta do tiskopisu Uschovávání cenností a finanční hotovosti klientů Odlehčovací služby. Lékařskou zprávu vloží do zalepovací obálky, zalepí a vedoucí služby nebo sociální pracovní takto zapečetěnou obálku označí razítkem. Výdej cenných věcí z úschovy se děje oproti podpisu klienta v daném tiskopisu za přítomnosti svědka.

V případě zbavení způsobilosti k právním úkonům, převezme personál Odlehčovací služby finanční hotovost, příp. cenné věci a doklady do úschovy na žádost opatrovníka. Při náhlé hospitalizaci (např. o víkendu) může předat klient své cenné věci, doklady nebo finanční hotovost, kterou chce uložit, službu konajícímu pracovníkovi. Cennosti jsou potom v nejbližším možném termínu předány sociálnímu pracovníkovi Odlehčovací služby.

Cenné věci převzaté do úschovy se řádně označí tak, aby byla vyloučena jejich záměna.

Odlehčovací služba neodpovídá za ztrátu cenných věcí, dokladů, které nepřevzala do úschovy.

15) Úhrada služeb

Klient se podpisem Smlouvy o poskytování sociálních služeb zavazuje k úhradě za svůj pobyt v Odlehčovací službě. Služby jsou hrazeny podle platného Ceníku služeb, který je součástí Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby. Vyúčtování je předkládáno zpravidla do 10. dne následujícího měsíce, ve kterém byl zahájen pobyt. Úhradu je možno provést buď hotově po předchozí domluvě v kanceláři vedoucího a sociálního pracovníka v době jeho pracovní doby, nebo převodem na daný účet, a to do 14 dní po vystavení faktury.

16) Návštěvy

Klienti mohou přijímat návštěvy na základě souhlasu s osobní návštěvou na jejich pokoji s přihlédnutím k provozu Odlehčovací služby a s ohledem na ostatní klienty. V případě, že se nechtějí s osobou potkat na svém pokoji, mají možnost se s ní potkat ve společných prostorech – jídelně, společenské místnosti...

Návštěvy uvnitř zařízení jsou možné každý den. Prosíme však vyhnout se době podávání stravy a provádění hygieny z důvodu dodržení soukromí klientů.

Návštěvy prosíme ohlásit se personálu při vstupu do budovy a dodržovat hygienické pokyny, zvláště pokud jsou doporučené nebo nařízené KHS.

Mimo budovu Odlehčovací služby jsou návštěvy možné dle domluvy.

Návštěvy prosíme o respektování soukromí a potřebu klidu ostatních osob v Odlehčovací službě.

V celém areálu Charity Vyškov je zákaz parkování soukromých aut rodinných příslušníků a jiných návštěvníků! Rodinní příslušníci mohou při příjezdu s klientem využít vjezdu do areálu. V případě návštěvy mohou využít k zaparkování blízké okolí.
Z důvodu omezeného místa a pro případ příjezdu RZP.

17) Doručování pošty

Poštovní doporučené zásilky (dopisy, finanční hotovost) dodává pošta přímo adresátovi. Ostatní poštovní zásilky jsou klientům roznášeny sociálním pracovníkem, popř. službu konajícím personálem Odlehčovací služby, pokud se klient nerozhodne jinak.

18) Stížnosti a připomínky

Způsob vyřizování stížností klientů

Každý klient Odlehčovací služby, nebo jeho rodinný příslušník, opatrovník má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Za **stížnost** je třeba považovat sdělení klienta, ve kterém vyjadřuje nespokojenost s poskytovanými službami, jejich rozsahem, chováním personálu atd. Klient toto sdělení nemusí označit jako stížnost (důvodem může být ostych, obava, apod.). Sdělení může mít charakter **námítky**, která musí být také řešena. Rozdíl mezi stížností a námitkou je v jejich závažnosti.

Stížnost má závažný charakter, kdy je klient nespokojený s chováním personálu, s poskytovanou službou, s chováním ostatních klientů, kteří ohrožují jeho osobní prostor

a bezpečnost nebo je pochybením pracovníků přímým způsobem ohroženo jeho zdraví.

Stížnost je vyřešena nejpozději do 14 dnů.

Námitka je podnět k okamžitému zlepšení situace a pohodlí klienta. Nevyžaduje písemně vyjádření a lze ji řešit ústní omluvou a okamžitou nápravou, a to vždy ze strany pracovníka, který danou námitku přijímá. Může se tedy jednat o všechny pracovníky Odlehčovací služby. Pracovníci jsou tyto námitky nuceni řešit okamžitě a vždy adekvátně k danému problému. Závažnější problémy ze strany klientů řeší spolu s vedoucím služby a sociálním pracovníkem.

Námitka je vyřešena co nejdříve, dle kompetence pracovníků.

Stížnosti jsou evidovány v „Evidenci stížností“, kde je dále uvedeno jméno osoby podávající stížnost, datum a řešení. Tuto evidenci vede vedoucí služby a je uložena v kanceláři vedoucího a sociálního pracovníka.

Seznámení s právem podání stížnosti a námitek

Klient je informován o svém právu podat stížnost a námitku, jakou formou ji podat a na koho se obracet pro něj srozumitelnou formou – prostřednictvím vypracovaného Domácího řádu, který je určen pro klienty naší služby a který s nimi prochází sociální pracovník během sociálního šetření a poté určený pracovník v den nástupu do služby. Po přijetí je seznámen také s Desaterem bezpečného pobytu, které je vyvěšeno na všech nástěnkách a u pracovníků služby.

Klienti jsou v průběhu služby dotazováni na spokojenost a pracovníci jim připomínají, že v případě nespokojenosti ji mají možnost vyjádřit kterémukoliv pracovníkovi přímé péče, vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi.

Služba má na viditelném a dosažitelném místě (ve vstupním prostoru) **Knihu přání a stížností**, kam klienti mohou zapisovat své podněty. Na stejném místě je také

Schránka důvěry, kam klienti mohou podávat anonymně svá přání a stížnosti Tato schránka je vybírána pravidelně každý týden.

Pravidla pro podávání stížností

Osoba podávající stížnost nebo námitku ji může vyjádřit osobně, písemně, telefonicky,

e-mailem, zprostředkovaně (oslovením zástupce, který stížnost přednese), nebo anonymně do Schránky přání a stížností. Poté je zapsána do Knihy stížností a námitek.

- osobně – ústně jakémukoliv pracovníkovi Odlehčovací služby nebo ředitelce Charity Vyškov
- písemně – na adresu Odlehčovací služby, prostřednictvím zápisu do Knihy přání a stížností, prostřednictvím Schránky přání a stížností, dotazníku spokojenosti, který je možné vyplnit na vstupní chodbě, nebo písemným podáním kterémukoliv pracovníkovi Charity Vyškov, zasláním sms
- telefonicky – na číslech 517 330 382, 733 148 944
- e-mailem – os@vyskov.charita.cz, veronika.konupkova@vyskov.charita.cz

Podat stížnost a námitku je oprávněn kdokoli a podání nesmí být na újmu tomu, kdo si stěžoval nebo kdo podával námitku.

Pravidla pro vyřizování stížností

- Vedoucí pracovník řeší stížnost individuálně podle povahy a závažnosti, vždy maximálně nestranně, a objektivně.
- Vedoucí pracovník je povinen vyrozumět stěžovatele nebo jeho zástupce o výsledku řešení dané stížnosti nebo námitek a o možnosti odvolat se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nadřízenému orgánu.
- Vedoucí na stížnost vždy odpovídá stejnou formou, jakou byla podána.
- Na stížnost podanou osobně reaguje osobním setkáním a omluvou. Ústní stížnost nebo námitku je každý pracovník povinen písemně zpracovat. Vedoucí

však vždy nabízí možnost písemného vyjádření k podané stížnosti, ve kterém je popsán způsob nápravy.

- Maximální doba k řešení stížnosti ze strany vedoucího je 14 dní.
- K vyřizování stížností je kompetentní vedoucí služby. Pokud není přítomen ve službě po dobu 14 dnů, tak je třeba stížnost podat k řediteli Charity Vyškov. Ten je kompetentní k vyřízení stížnosti za vedoucího služby.

V případě, že byl stěžovatel nespokojen se způsobem řešení stížnosti, může ji směřovat také:

- K nadřízenému orgánu – řediteli Charity Vyškov, řediteli Arcidiecézní charity Olomouc nebo zřizovateli – arcibiskupství olomouckému.
- K jinému nezávislému orgánu – k Veřejnému ochránci práv či k Českému helsinskému výboru.

Pravidla pro vyřizování námitek

Nevyžaduje písemně vyjádření a lze ji řešit ústní omluvou, a okamžitou nápravou, a to vždy ze strany pracovníka, který danou námitku přijímá. Může se tedy jednat o všechny pracovníky Odlehčovací služby. Pracovníci jsou tyto námitky nuceni řešit okamžitě a vždy adekvátně k danému problému. Závažnější problémy ze strany klientů řeší spolu s vedoucím služby a sociálním pracovníkem. Námitky, které jsou pracovníci schopni řešit okamžitě a týkající se věcí běžného provozu, jsou řešeny na místě (chladno na pokoji, nespokojenost s obědem, otevřené okno apod.) a není nutno je zapisovat. Námitka, kterou nelze vyřešit ihned a týká se věci závažného charakteru, se nahlašuje vedoucí, která spolu s klientem a pracovníkem v přímé péči hledá její řešení ke spokojenosti klienta (neshody klientů mezi sebou na pokoji apod.)

Anonymní stížnosti

Klient má právo podat stížnost anonymně, a to prostřednictvím Schránky důvěry. Tyto stížnosti jsou opět evidovány v Knize stížností a námitek u vedoucího služby. Výsledek jejich řešení je vyvěšen na nástěnce ve vstupním prostoru Odlehčovací služby. Termín pro vyřízení anonymní stížnosti je 14 dnů.

- **Ředitelka Charity Vyškov (Ing. Zdeňka Horáková, MBA):**
Náměstí Svobody 75/34, 682 01 Vyškov – Dědice,
tel.: 517 440 386,
web: www.vyskov.charita.cz, e-mail: info@vyskov.charita.cz
- **Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc (Václav Keprt):**
Křížkovského 505/6, 772 00 Olomouc,
tel: 585 229 380,
web: www.acho.charita.cz, e-mail: info@acho.charita.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv - Ombudsman:**
Údolní 39, 602 00 Brno,
tel: 542 542 111,
web: www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor, z. s.:**
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
tel: 773 115 951,
web: www.helcom.cz, e-mail: info@helcom.cz
- **Asociace občanských poraden:**
Sabinova 3, 130 00 Praha 3,
tel: 284 019 220,
web: www.obcanskeporadny.cz, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí – Odbor sociálních služeb:**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
tel: 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz

19) Ukončení pobytu klienta v Odlehčovací službě

Pobyt v Odlehčovací službě končí na základě:

- ukončení pobytu Smlouvy o poskytování sociální služby, která byla sjednána na dobu určitou
- výpovědí ze strany klienta nebo jeho opatrovníka
- výpovědí ze strany poskytovatele - při opětovném vážném porušení Domácího řádu
- v případě, kdy klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
- zánik služby z důvodů finančních nebo provozních
- úmrtím klienta

Výpověď ze strany klienta nebo opatrovníka

Výpověď je písemně na předepsaném tiskopisu. Tiskopis je k dispozici v kanceláři nebo na web stránkách. V případě potřeby poskytne pracovník Odlehčovací služby potřebnou podporu a pomoc při propojení s pečující osobou, tak aby se vyjednalo převzetí klienta do domácí péče.

B) Den plánovaného odchodu je stanoven dopředu, ale tento den je již v rozmezí pěti pracovních dní od podání výpovědi. V tom případě se hradí částka za ubytování + strava + poskytovaná péče za každý započatý den, kdy klient ve službě fyzicky byl a následně do posledního dne výpovědní doby částka za rezervaci lůžka za každý započatý den bez jeho přítomnosti.

Klient může ukončit smlouvu na vlastní žádost kdykoliv a bez udání důvodů.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

Smlouva ze strany poskytovatele může být ukončena pouze písemnou formou, a to na základě těchto důvodů:

- z důvodu zrušení poskytovatele,
- na základě vážného porušení, kdy výkon sociální služby jakkoliv ohrožoval pracovníky sociální služby, případně sociální službu či klienty jako takovou (např. z důvodu ohrožení zdraví a života pracovníků nebo klientů), klientovi a pečující osobě je ústně oznámeno ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele. Na vyžádání je vystaveno oznámení o ukončení Smlouvy písemně.
- jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší podmínky poskytování sociální služby uvedené ve Smlouvě a v aktuálním znění Domácího řádu. Výpovědní lhůta činí dva dny.
- V případě hrubého porušení Domácího řádu a Smlouvy o poskytnutí Odlehčovací služby je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit (viz. Domácí řád a Smlouva o poskytnutí Odlehčovacích služeb). Za hrubé porušení se považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu 2 kalendářních měsíců a chování klienta, které významným způsobem narušuje společné soužití klientů umístěných v Odlehčovací službě, či ohrožuje ostatní klienty nebo personál na zdraví – a ani po opakovaných upozorněních ze strany personálu nedošlo k nápravě.

Smlouva lze být ukončena dohodou obou stran.

20) Odpovědnost za škodu

Klient je povinen nahlásit zjištění škody a závady na zařízení Odlehčovací služby, na vybavení pokoje a ve společných prostorách službu konajícímu pracovníkovi - ihned po zjištění.

Klient dbá na to, aby jeho zaviněním nevznikla škoda na zdraví, na majetku ostatních klientů nebo na zařízení organizace. Při způsobení škody z nedbalosti nebo úmyslného poškození je povinností klienta škodu uhradit.

21) GDPR

V souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) zpracováváme osobní údaje, které nám klient poskytne.

Správcem osobních údajů, tedy osobou, která rozhoduje o způsobu a účelu zpracování osobních údajů, je Charita Vyškov, IČ: 658 41 875 se sídlem Morávková 745/1a, Vyškov-Dědice (dále jen „správce“). Správce můžete kontaktovat poštou na adrese sídla, osobně, prostřednictvím telefonu na čísle: 733 742 021 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese info@vyskov.charita.cz. Všechny informace týkající se zpracovávání osobních údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách www.vyskov.charita.cz.

- Klient může kdykoliv nahlížet do osobní dokumentace, která je o něm vedena. Může si nechat pořídit kopii nebo výpis s jeho dokumentace.
- Dokumentace klienta je archivována po dobu 10 let. Následující rok. Poté je dokumentace skartována.

22) Práva a povinnosti

Klient má právo:

- Na individuální přístup ze strany poskytovatele.
- Na uplatňování své vlastní vůle, na projevení respektu a právo na soukromí.
- Požadovat rovnocenný přístup a úctu.
- Vyjádřit svůj nesouhlas podáním stížnosti, podnětu nebo připomínky.

- Měnit Individuální plán v průběhu služby.
- Měnit nastavení poskytované péče podle své potřeby.
- Změnit klíčového pracovníka po dohodě a se souhlasem sociálního pracovníka a souhlasem vedoucí Odlehčovací služby.

Klient má tyto povinnosti:

- Dodržovat Domácí řád. Desatero bezpečného pobytu ve službě.
- Dodržovat hygienické a protipožární předpisy.
- Uhradit platbu za pobyt, stravování a péči za celou dobu pobytu ve stanovené lhůtě. Je-li zbaven způsobilosti k právním úkonům, úhradu hradí opatrovník.
- Uhradit škodu v případě nedbalosti nebo úmyslného poškození zařízení Odlehčovací služby.
- Dodržovat základní pravidla kolektivního soužití.

Poskytovatel má tyto povinnosti:

- Dodržovat Domácí řád a Smluvní podmínky.
- Poskytovat službu v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování Odlehčovací služby.

23) Závěrečná

Klient je před nástupem do Odlehčovací služby seznámen s Domácím řádem a tuto skutečnost potvrdí svým podpisem ve Smlouvě o poskytování Odlehčovací služby.

Domácí řád je závazný pro všechny klienty a zaměstnance Odlehčovací služby.

[illegible]