

PŘÍLOHA č. 1

Domácí řád



Platný od 1. září 2011.

Čl. I. : Nástup do zařízení a základní ustanovení

1. Nástup na pobyt na Odlehčovací službu Hluk oznamuje žadateli vedoucí Odlehčovací služby Hluk nebo sociální pracovníce písemně či ústně. Současně mu oznamuje, které doklady je třeba při nástupu předložit a které věci by měl mít s sebou.
2. Při nástupu uvede sociální pracovníce Odlehčovací služby Hluk klienta na přidělený pokoj, předá mu klíče a seznámí ho s dalším vybavením souvisejícím s pobytem. Sociální pracovníce podepíše se žadatelem Smlouvu o poskytování sociálních služeb. Klíčový pracovník, který byl klientovi přidělen již při jednání se zájemcem o službu, vypracuje s klientem Individuální plán. Podklady pro tvorbu plánu čerpá z podané žádosti o umístění, z provedeného šetření a především z informací, které získal od klienta a jeho blízkých. Obytná jednotka se nestává vlastnictvím klienta, ale je mu přidělena k užívání po dobu jeho pobytu.
3. Klient si přináší na Odlehčovací službu Hluk věci osobní potřeby. Oděv a prádlo si označí nesmazatelným způsobem. Klient má právo po předchozím projednání doplnit vybavení pokoje o jemu milé věci. Na pokojích není dovoleno přechovávat: zbraně, spotřebiče, které neprošly pravidelnou revizí a ohrožují požární bezpečnost, hořlaviny, výbušniny a jiné věci nebezpečné zdraví a životu klientů a pracovníků.
4. Klient má právo svůj pokoj uzamykat. Z důvodů hygienických předpisů a Provozního řádu klienti umožní pracovníkům vykonat úklid a údržbu. Při havarijní situaci a v případě krajní nouze (popsané v nouzových a krizových situacích – náhlá nevolnost, pád, vážné onemocnění, požár apod.) lze v nepřítomnosti klienta pokoj otevřít.
5. Bez souhlasu vedení Odlehčovací služby Hluk se nesmí provádět v bytové jednotce a ve společných prostorech jakékoliv úpravy a změny.
6. Věci přidělené klientovi zůstávají majetkem Odlehčovací služby Hluk. Je třeba se svěřenými věcmi zacházet šetrně, opotřebovanost by měla odpovídat délce jejich užívání.
7. Chování domácích zvířat je možné pouze s většinovým souhlasem klientů Odlehčovací služby Hluk.

II.: Zdravotní péče a hygiena

1. Při nástupu na Odlehčovací službu Hluk je doporučeno seznámit zdravotní sestru Odlehčovací služby Hluk s léky, které klient užívá.
2. Zdravotní sestry Odlehčovací služby Hluk zajišťují zdravotní péči o klienta. Lékař je volán na základě individuální potřeby klienta.
3. V případě onemocnění infekční chorobou je nutno dodržovat pokyny ošetřujícího lékaře a zdravotnického personálu.
4. Klient Odlehčovací služby Hluk v rámci svých možností a zdravotního stavu pečuje o svou osobní hygienu, čistotu oděvů, o pořádek na pokojích, ve svých věcech i v celém areálu Odlehčovací služby Hluk.

Čl. III.: Pobyt mimo domov

1. V zájmu osobního bezpečí doporučujeme klientům oznámit každé, i krátkodobé opuštění Odlehčovací služby Hluk, zdravotní sestře nebo někomu z personálu.

2. Celodenní pobyt mimo zařízení je povinen klient nahlásit zdravotní sestře nejpozději den předem do 18.00 hod. Pokud plánuje klient celodenní pobyt mimo Odlehčovací službu Hluk, doporučujeme z důvodu bezpečnosti oznámit službu konajícímu personálu také adresu a telefonní číslo svého pobytu a předpokládanou dobu návratu.
3. V případě nejméně 24 hodin předem nahlášené celodenní nepřítomnosti klienta na Odlehčovací službě Hluk je odhlášena celodenní strava klienta, tedy tuto stravu nehradí.
4. Při odchodu klienta mimo obytnou jednotku musí být všechny elektrické spotřebiče, které klient užívá, vypnuty. Při déle trvající nepřítomnosti klienta musí být navíc přívodní šňůry vytaženy ze zásuvek. Kontrolu provádí službu konající pracovník za přítomnosti klienta před odjezdem.

Čl. IV.: Přemístění klienta

1. Změna v ubytování je možná na základě žádosti klienta, na návrh vedoucí Odlehčovací služby Hluk, ale vždy se souhlasem klienta, případně rodinných příslušníků. Na zřetel je brán aktuální zdravotní stav klienta.
2. Klient Odlehčovací služby Hluk může být přemístěn do jiného zařízení jen se svým souhlasem nebo se souhlasem svého zákonného zástupce, který má oprávnění k takovému souhlasu.

Čl. V.: Doba klidu v zařízení

1. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod. Při zvláštních událostech je možno po dohodě s vedoucí stanovit odchylku od uvedené doby.
2. V době nočního klidu provádí noční službu konající personál pravidelné kontroly klientů na pokojích s přihlédnutím k jejich zdravotnímu stavu a osobnímu přání. Noční službu konají pracovníce v sociálních službách.

Čl. VI.: Udržování pořádku a soužití klientů

1. Klienti i pracovníci Odlehčovací služby Hluk jsou povinni chovat se k sobě ohleduplně, vzájemně si vykájí, pokud se nedohodnou jinak. Dohoda o tykání mezi klientem a personálem musí být písemná. Klienti i pracovníci jsou povinni se vyvarovat všeho, co ruší vzájemné soužití a dobré vztahy, a přispívat tak k vytvoření pěkného a klidného prostředí.
2. Na Odlehčovací službě Hluk platí zákaz kouření, nepřiměřené používání alkoholických nápojů a jiných omamných látek a prostředků. Kouřit je povoleno na balkonech pokojů, pokud to neobtěžuje sousedy.

Čl. VII.: Kulturně zájmová a pracovní činnost

1. Klienti se mohou zúčastňovat kulturních, společenských a jiných programů organizovaných Odlehčovací službou Hluk. Dále se mohou zúčastňovat pracovní terapie, rehabilitačního a kondičního cvičení organizovaného personálem Odlehčovací služby Hluk.
2. Klienti mohou na základě vlastního rozhodnutí a v rozsahu odpovídajícím jejich zdravotnímu stavu pomáhat při denním úklidu svých pokojů, popř. jiných prostor Odlehčovací služby Hluk či údržbě zahrady.

Čl. VIII.: Stravování v zařízení

1. Stravování na Odlehčovací službě Hluk se poskytuje podle zásad racionální výživy v rozsahu 3 hlavních jídel, 1 vedlejšího a pitného režimu u stravy normální a 3 hlavních jídel, 2 vedlejších jídel a pitného režimu u stravy diabetické.
2. Dle vlastního rozhodnutí je jídlo klientovi podáváno v jídelně nebo na pokoji klienta. V jídelně se strava vydává dle časového rozvrhu:

Snídaně	od	7:30 hod.	do	8:15 hod.
Oběd	od	11:00 hod.	do	12:00 hod.
Svačina	od	14:30 hod.	do	15:00 hod.
Večeře	od	17.00 hod.	do	18:00 hod.

Tyto časy bychom upravili až podle výsledků preferencí klientů.

Klienti, kteří volí diabetickou stravu, mají ve 21:00 hodin druhou večeři.

Trvale ležícím klientům roznáší pracovnice stravu na jejich pokoje.

Po domluvě s vedoucí lze vydání jídla určit i na jinou dobu.

Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku ve společných prostorách Odlehčovací služby Hluk – jídelně, individuálně nebo podle aktuálního zdravotního stavu klienta rovněž v obytné místnosti.

Klient má možnost vybírat vždy ze dvou nabízených poledních hlavních jídel, jídelní lístek je zveřejněn v jídelně.

V případě potřeby zajistíme klientovi stravování podle individuálního dietního režimu.

3. Nápoje se podávají buď v jídelně, nebo je personál roznáší přímo na pokoje klientů.
4. Potraviny klienti skladují v chladničce. Je doporučeno nehromadit zbytky jídel v prostorách bytu. Zbytky jídel klienti mohou odevzdat personálu při sběru nádobí na pokojích.

Čl. IX.: Úschova cenných věcí v zařízení

1. Klient nebo jeho opatrovník může požádat vedoucí Odlehčovací služby Hluk o uložení cenností. O převzetí cenných věcí vydá vedoucí potvrzení.
2. Pokud v případě zhoršení zdravotního stavu klienta hrozí nebezpečí poškození nebo ztráty cenných věcí klienta, např. ztráta peněz, různých předmětů apod., převezme je vedoucí Odlehčovací služby Hluk do úschovy z vlastního podnětu a vyrozumí neodkladně opatrovníka či rodinu klienta.
3. Při náhlé hospitalizaci (např. o víkendu) může předat klient své cenné věci nebo finanční hotovost, kterou chce uložit, službu konající pracovníci. Ta za jeho účasti a za účasti dalšího svědka vystaví potvrzení o převzetí. Cennosti jsou potom v nejbližším možném termínu předány vedení Odlehčovací služby Hluk.
4. Cenné věci převzaté do úschovy se řádně označí tak, aby byla vyloučena jejich záměna, a vede se jejich evidence.
5. Odlehčovací služba Hluk neodpovídá za ztrátu cenných věcí, které nepřevzal do úschovy.

Čl. X.: Návštěvy

1. Klienti mohou přijímat návštěvy ve svých pokojích během celého dne s přihlédnutím k provozu Odlehčovací služby Hluk a s ohledem na ostatní klienty.
2. Návštěvy jsou také povinny respektovat ustanovení Domácího řádu Odlehčovací služby Hluk.

Čl. XI.: Doručování pošty

1. Poštovní doporučené zásilky (dopisy, finanční hotovost) dodává pošta přímo adresátovi. Ostatní poštovní zásilky v neporušeném stavu jsou klientům roznášeny pracovníky, pokud klient nerozhodne jinak.
2. Odesílání pošty klientů může na požádání klienta zajistit klíčový pracovník nebo ostatní pracovníci, případně vedoucí Odlehčovací služby Hluk.

Čl. XII.: Stížnosti a připomínky

V případě nespokojenosti s naší službou může klient podat připomínku nebo stížnost:

- u službukonajícího zaměstnance.
- do schránky důvěry.

Pokud klient nebude s vyřízením spokojen, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebude nadále s vyřízením spokojen, může se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, může se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si může písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Postup při podání podnětů, připomínek nebo stížností

1. Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam může klient prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti může vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna ve vestibulu domova vedle hlavních dveří.
2. Telefonicky anebo osobně si klient může stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
3. Klient má právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
4. Je vhodné, aby si klient stížnosti zaznamenával tak, aby bylo zřetelné, co chtěl sdělit.
5. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
6. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
7. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.

8. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
9. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
10. Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu (při překročení toleranční hranice 0,80 promile).

Čl. XIII.: Ukončení pobytu v zařízení

11. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
12. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 31 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi klientovi a to z níže uvedených důvodů.
13. Pobyt na Odlehčovací službě Hluk končí:
 - v dohodnutém termínu ukončení odlehčovací služby,
 - při zániku Odlehčovací služby Hluk,
 - na vlastní žádost klienta nebo jeho zákonného zástupce,
 - při hrubém porušování povinností klienta vyplývajících ze smlouvy, a to zejména:
 - nezaplacení úhrady dle Smlouvy o poskytování sociální služby,
 - při opakovaném hrubém porušení Domácího řádu.

Mezi hrubé porušování Domácího řádu patří zejména:

- vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita,
- psychické týrání spolubydlících osob nebo personálu,
- opilství nebo stav podobný opilství vyvolaný jinými návykovými látkami,
- agresivita psychická, fyzická, sexuální, vyhrožování,
- tělesné, psychické a sexuální násilí,
- fyzické napadení spolubydlících nebo personálu,
- prokázané okrádání spolubydlících nebo personálu.

V případech hrubého porušení Domácího řádu je klient nejprve upozorněn na takové chování slovně, pokud v takovém chování pokračuje, sociální pracovníce zpracuje dokument Mimořádná událost, kde popíše podstatu porušení Domácího řádu, ať už jedno závažné porušení nebo řetězec méně závažných

porušení, zaznačí datum a okolnosti události, případně svědky. Vedoucí nebo sociální pracovníce seznámí klienta s tímto dokumentem, což klient potvrdí svým podpisem. Pokud i po tomto písemném upozornění klient pokračuje v chování, které narušuje soužití, vedoucí může přistoupit k výpovědi Smlouvy o poskytování sociální služby, kdy výpovědní lhůta bude zkrácena na 1 pracovní den od doručení písemné výpovědi klientovi.

14. Úmrtím klienta.

15. V případě úmrtí nebo náhlého odchodu klienta sepíše neodkladně vedoucí či jiný pověřený pracovník za účasti dvou svědků všechny věci klienta. Cenné věci převezme do úschovy vedoucí a uloží do trezoru. Majetek je předán oproti podpisu klientovi, jeho opatrovníkovi nebo oprávněným dědicům.

Čl. XIV.: Bezpečnostní předpisy, porušování pořádku v zařízení

1. Klienti jsou povinni dodržovat Domácí řád, bezpečnostní a požární předpisy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny příslušných pracovníků.
2. Domácí řád, požární a bezpečnostní předpisy jsou trvale vyvěšeny na všem klientům přístupném místě na Odlehčovací službě Hluk.
3. Klient, který soustavně porušuje uvedená nařízení, je nejdříve upozorněn na své jednání zaměstnanci Odlehčovací služby Hluk, nedojde-li k nápravě, projedná se toto porušení u vedoucí.

Čl. XV.: Odpovědnost za škodu

1. Škody a závady na pokojích a ve společných prostorách jsou klienti povinni nahlásit službu konajícímu pracovníkovi.
2. Klient dbá na to, aby jeho zaviněním nevznikla škoda na zdraví, na majetku ostatních klientů nebo na zařízení. Při způsobení škody z nedbalosti je povinností klienta škodu nahradit.

Čl. XVI.: Závěrečná ustanovení

1. Klient je při nástupu na Odlehčovací službu Hluk seznámen s Domácím řádem, který tvoří dodatek Smlouvy o poskytování sociální služby, což stvrdí samotným podpisem Smlouvy.
2. Tento Domácí řád je základním předpisem, jenž upravuje společné soužití Odlehčovací služby Hluk.

Tento Domácí řád nabývá platnosti dne 1. 9. 2024

Podpis _____