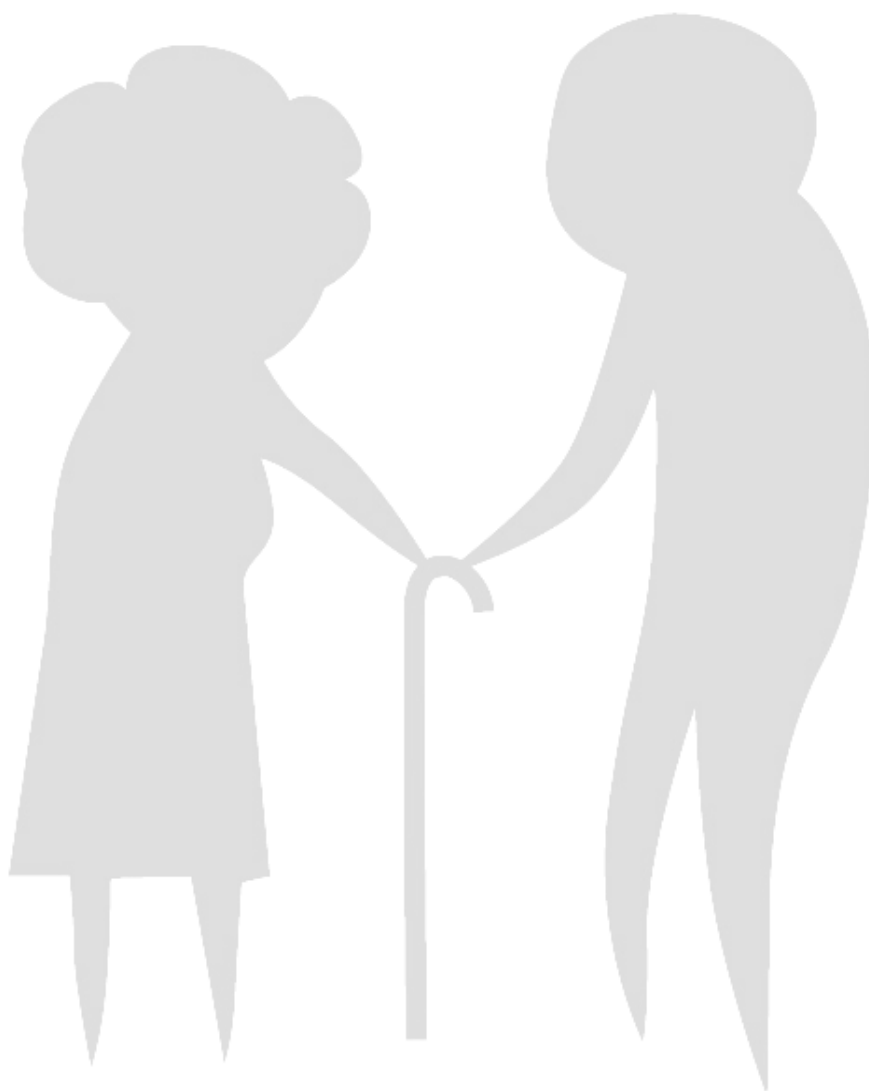


PŘÍLOHA č. 1

Domácí řád



Platný od 1. září 2025.

Čl. I.: Nástup do zařízení a základní ustanovení

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.

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.

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.

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.

Bez souhlasu vedení Odlehčovací služby Hluk se nesmí provádět v bytové jednotce a ve společných prostorách jakékoliv úpravy a změny.

Věci přidělené klientovi zůstávají majetkem Odlehčovací služby Hluk. Je třeba se svěřenými věcmi zacházet šetrně, opotřebovanost by měla odpovídat délce jejich užívání.

Chování domácích zvířat je možné pouze s většinovým souhlasem klientů Odlehčovací služby Hluk.

II.: Zdravotní péče a hygiena

Po přijetí na Odlehčovací službu Hluk je doporučeno seznámit zdravotní sestru Odlehčovací služby Hluk s léky, které klient užívá.

Zdravotní sestry Odlehčovací služby Hluk zajišťují zdravotní péči o klienta. Lékař je volán na základě individuální potřeby klienta.

V případě onemocnění infekční chorobou je nutno dodržovat pokyny ošetřujícího lékaře a zdravotnického personálu.

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

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

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.

V případě nejméně 24 hodin předem nahlášené celodenní nepřítomnosti klienta na Odlehčovací službě Hluk je odhlášena celodenní strava klienta, tedy tuto stravu nehradí.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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.

Nápoje se podávají buď v jídelně, nebo je personál roznáší přímo na pokoje klientů.

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

Klient nebo jeho opatrovník může požádat vedoucí Odlehčovací služby Hluk o uložení cenností. O převzetí cenných věcí vydá vedoucí potvrzení.

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.

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.

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

Odlehčovací služba Hluk neodpovídá za ztrátu cenných věcí, které nepřevzal do úschovy.

Čl. X.: Návštěvy

Klienti mohou přijímat návštěvy ve svých pokojích během celého dne s přihlédnutím k provozu Odlehčovací služby Hluk a s ohledem na ostatní klienty.

Návštěvy jsou také povinny respektovat ustanovení Domácího řádu Odlehčovací služby Hluk.

Čl. XI.: Doručování pošty

Poštovní doporučené zásilky (dopisy, finanční hotovost) dodává pošta přímo adresátovi. Ostatní poštovní zásilky v neporušeném stavu jsou klientům roznášeny pracovníky, pokud klient nerozhodne jinak.

Odesílání pošty klientů může na požádání klienta zajistit klíčový pracovník nebo ostatní pracovníci, případně vedoucí Odlehčovací služby Hluk.

Čl. XII.: Stížnosti a připomínky

Stížnost, podnět, připomínka

Tato kapitola upravuje jednotný postup pro podávání a vyřizování stížností v rámci celé organizace charity, včetně ředitelství charity a všech sociálních, zdravotních a ostatních služeb Charity Uherské Hradiště.

Definice pojmů

Pokud není klient, nebo jakákoliv jiná osoba spokojen/a s respektováním svých práv anebo s poskytováním služeb má právo podat stížnost, připomínku, nebo podnět.

Stížnost - je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou, anebo způsobem poskytování služby, na chování zaměstnance vůči klientovi, anebo chování jednoho klienta vůči druhému klientovi

Připomínka - jedná se o připomínku ke kvalitě poskytované sociální služby, přičemž klient netrvá na formálním vyřízení. Nemusí vyjadřovat nespokojenost klienta, je orientována spíše k minulosti popř. současnosti

Podnět - je návrh na zefektivnění provozu zařízení, nebo zlepšení poskytování sociální služby.

Stížnost, připomínku, nebo podnět může podat

Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba

Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba

Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela

Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba

Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku

Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost, připomínku, nebo podnět lze podat

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Zaměstnanci ředitelství, anebo zaměstnanci konkrétní služby, všichni zaměstnanci jsou proškoleni, jakým způsobem mají postupovat

Pokud se daná záležitost týká přímo zaměstnance, anebo není li stěžovatel s jejím vyřízením spokojen, lze se obrátit na nadřízený orgán – viz kompetence k vyřizování stížností.

Systém podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností

Organizace má k dispozici software (WbC), kam lze prostřednictvím zaměstnance zapisovat své stížnosti.

Anonymní stížnosti lze vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna na viditelném a nemonitorovaném místě – doplněno vždy dle umístění konkrétního charitního střediska.

Telefonicky, anebo osobně si lze stěžovat přímo zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti software (WbC).

Písemně anebo emailem lze zaslat stížnost na adresu střediska, nebo ředitelství organizace

Pokud se stížnost týká přímo zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u nadřízeného orgánu.

Podněty a připomínky vyřizuje zaměstnanec okamžitě.

Pokud je zaměstnanec oprávněn stížnost vyřídit začne ji vyřizovat okamžitě, pokud ne předá ji nadřízenému orgánu.

Klient má právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce.

Stížnosti je potřeba zaznamenat tak, aby bylo zřetelné, o jaký problém se jedná.

Odpovědná osoba zajišťuje, aby software (WbC) a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí zpravidla 1x týdně.

Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v software (WbC).

Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do software (WbC). Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.

Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.

Stížnost není přijata od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.

Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele, Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,

Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.

Jakékoliv stížnosti týkající se porušení lidských práv:

Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888

Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz

Další možnosti

Stížnost byla vyřízena, ale klient nebyl spokojen - stěžovatel má právo odvolat se k prošetření revizi postupu při vyřizování podnětů, připomínek a stížností.

Posloupnost odvolání

Ředitel Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01, Uherské Hradiště,
tel. 572550137.

Ředitel ACHO Olomouc – Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc.

Arcibiskup olomoucký – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel. 587 405 411.

Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 376/1; Praha 2, Nové Město; 128 01 Praha 28.

Schéma evidence, obsahu a vyřízení stížnosti v software (WbC)

Údaje: stěžovatel, datum podání, kdo ji vyřizuje, datum vyřízení, způsob obeznámení

Text: popis stížnosti, popis vyřízení, přijatá opatření.

Další ustanovení

Stížnosti jsou uchovávány v software (WbC) a to minimálně po dobu pěti let

Každý klient je při podpisu smlouvy prokazatelně seznámen s těmito pravidly. Pravidla jsou předána v písemné podobě.

Čl. XIII.: Ukončení pobytu v zařízení

Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

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.

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,
- zamlčení výše příjmů nebo jeho změn, v případě, že je výše úhrady za ubytování a stravu snížena z důvodu nedostatečné výše příjmu,
- 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 pracovnice 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 pracovnice 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.

Úmrtím klienta.

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

Klienti jsou povinni dodržovat Domácí řád, bezpečnostní a požární předpisy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny příslušných pracovníků.

Domácí řád, požární a bezpečnostní předpisy jsou trvale vyvěšeny na všem klientům přístupném místě na Odlehčovací službě Hluk.

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

Škody a závady na pokojích a ve společných prostorách jsou klienti povinni nahlásit službu konajícímu pracovníkovi.

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

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.

Tento Domácí řád je základním předpisem, jenž upravuje společné soužití Odlehčovací služby Hluk.

Tento Domácí řád nabývá platnosti dne 1. 9. 2025

Podpis _____