



OBLASTNÍ CHARITA ČERVENÝ KOSTELEČ

5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec, IČ: 48623814

statutární zástupce: Mgr. Ing. Miroslav Wajsar, Mgr. Dominik Melichar, www.ochck.cz

středisko: Domov sv. Josefa v Žirči, www.domovsvatehojosefa.cz

Služba	§ 48 Domov pro osoby se zdravotním postižením		
Název dokumentu	320-SY-VNITŘNÍ PRAVIDLA DOZP		
Znalost povinná pro	sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, vrchní sestra, zdravotní sestry, vedoucí úseku sociálních služeb, vedoucí DSJ		
Vlastník	Sociální pracovník DOZP		
Platnost od	1. 3. 2022	Schválil	Mgr. Melichar Dominik

320-SY-VNITŘNÍ PRAVIDLA DOZP

Obsah

1.	OBEČNÁ USTANOVENÍ	2
2.	GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB	2
2.1.	UBYTOVÁNÍ	2
2.2.	PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA	2
2.3.	ÚKLID	3
2.4.	STRAVOVÁNÍ.....	3
2.5.	POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU.....	3
2.6.	POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	4
2.7.	POMOC V OBLASTI VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI.....	4
2.8.	POMOC V OBLASTI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	4
2.9.	POMOC V OBLASTI SOCIÁLNĚ-TERAPEUTICKÉ	5
2.10.	POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ.....	5
3.	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE.....	5
4.	POBYT KLIENTA MIMO DSJ A ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY	5
5.	OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE.....	6
6.	VSTUP DO BUDOVY	6
7.	NOČNÍ KLID.....	6
8.	ULOŽENÍ PENĚŽNÍ HOTOVOSTI A CENNOSTÍ.....	6
9.	NÁVŠTĚVY V DSJ	7
10.	PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ	7
11.	VÝŠE ÚHRAD A JEJICH PLATBA ZA POBYT.....	7
12.	OSTATNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	7
13.	PODPORA UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE KLIENTŮ	8
14.	PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	8
15.	NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	10
16.	PRÁVA KLIENTŮ	10
17.	POVINNOSTI KLIENTŮ.....	15

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Domácí řád definuje základní pravidla pro pobyt klientů v Domově sv. Josefa (dále jen DSJ), v objektech Dům sv. Josefa a Dům sv. Damiána. Pravidla vycházejí z principů individuálního přístupu v poskytování péče, kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod a nejsou v rozporu s právním řádem České republiky.

Domácí řád je trvale přístupný klientům i široké veřejnosti. Je zveřejněn na webových stránkách DSJ a na vyhrazených místech DSJ. Každý klient obdrží Domácí řád v tištěné podobě spolu se Smlouvou o poskytování sociální služby. Písemnou smlouvu uzavírá na základě pověření ředitele OCHČK sociální pracovník s osobou, která o službu žádala. Smlouva o poskytování sociální služby, včetně písemných dodatků k této smlouvě, se vyhotovuje vždy ve dvou originálech, každá smluvní strana obdrží jeden originál.

Domácí řád je závazný pro všechny klienty, zaměstnance a ostatní osoby, které do prostor DSJ vstupují (např. návštěvy, dobrovolníci, externí pracovníci apod.).

2. GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB

Dle zákona o sociálních službách zajišťujeme uživatelům služeb tyto základní činnosti (jiné služby neuvedené v této nabídce, negarantujeme):

2.1. UBYTOVÁNÍ

- Klientům je poskytováno ubytování v jedno a dvoulůžkových lůžkových pokojích. Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení vybavené sprchovým koutem, umyvadlem a toaletou. Pokoje jsou vybaveny polohovatelnými lůžky, transportním zařízením pro přesuny osob, nočními stolky, skříněmi k uložení osobních věcí klienta a TV přijímačem. Noční stolek je uzamykatelný a případnou ztrátu klíče hradí klient. Klient má k dispozici klíč od pokoje, případnou ztrátu klíče též hradí. Vybavení pokojů, přidělené klientovi do užívání, zůstává majetkem DSJ. Klient je povinen s vybavením pokoje zacházet šetrně. Vybavení pokoje, které je majetkem DSJ, je evidováno v inventárním soupisu.
- Vybavení pokoje si může každý klient doplnit osobními věcmi (dekorační předměty, fotografie apod.) tak, aby nedošlo k poškození majetku DSJ a interiér pokoje byl uzpůsoben volnému pohybu osob, poskytujících péči klientům.
- Klienti DOZP mohou chovat zvířata pouze v odůvodněných a předem vedením písemně schválených případech.
- Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném venkovním místě, které je viditelně označeno cedulí.
- Klienti a jejich návštěvy mohou využívat všechny společné prostory (chodby, jídelna, terasa, venkovní prostranství DSJ, přilehlý park), včetně výtahu, který je určen k přepravě osob.

2.2. PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA

- Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťuje prádelna Domova sv. Josefa. Prádlo si označuje klient sám. Za neoznačené prádlo poskytovatel neručí. V případě ztráty nebo poškození označeného prádla nese zodpovědnost DSJ. Odvoz a výdej prádla, po dohodě s klientem, zajišťují zaměstnanci přímé obslužné péče DSJ.

- Sběr prádla probíhá denně (průběžně dle potřeby), je prováděn pracovníky přímé obslužné péče.
- Praní prádla probíhá minimálně 2x týdně. Praní, žehlení a opravy prádla provádějí pracovníci prádelny. Zpět se prádlo vrací minimálně 2x týdně, nejdéle do tří dnů od předání prádla k vyprání.
- Výměnu osobního prádla si určuje klient sám.
- Výměna ložního prádla je prováděna dle potřeby, minimálně však 1x týdně.

2.3. ÚKLID

- V pokojích a ve společných prostorách DSJ musí být udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se denně pravidelně větrají a běžný úklid se provádí denně a podle potřeby.
- Klienti jsou povinni umožnit pracovníkům DSJ provádět úklid na pokoji. Jedná se především o dezinfekci povrchů, setření podlahy, případně úklidu osobních věcí klientů (pokud je sjednáno v individuálním plánu). Veškerý úklid probíhá vždy v přítomnosti klienta. Klient se může na úklidu podílet.
- Úklid společných prostor je poskytován po celý kalendářní rok.
- Udržování čistoty a pořádku v osobních věcech provádí klient podle svých možností a zdravotního stavu sám nebo s podporou pracovníků DSJ.

2.4. STRAVOVÁNÍ

- Stravování probíhá na základě a podle předem zveřejněného jídelního lístku.
- Snídaně se podává od 7:30 do 9:30, oběd od 11:30 do 12:30, svačina od 14:30 do 15:30, večeře od 16:30 do 18:00, 2. večeře od 20:00 do 21:00. Čas podání stravy lze přizpůsobit individuálním potřebám uživatele, s ohledem na provozní podmínky poskytovatele a s ohledem na provozní podmínky kuchyně.
- Celodenní strava zahrnuje 4 jídla denně (snídaně, oběd, svačina, večeře). Klient má možnost si vybrat oběd ze tří variant. V případě, že je mu lékařem předepsána dietní strava, je nabízeno jedno jídlo. U diabetické diety je klientům navíc podávána přesnídávka a druhá večeře (bez úhrady).
- Jídla jsou podávána v jídelně, eventuálně po dohodě s klientem na pokoji.
- S podáváním stravy pomáhají pracovníci přímé obslužné péče klientům, kteří nemohou ze zdravotních důvodů přijímat stravu vlastními silami.
- Dle individuálních potřeb může být poskytnuta mletá nebo mixovaná strava.
- Klient má možnost si potraviny podléhající zkáze uložit do lednice. Potraviny musí být označené jménem klienta.
- Klient nesmí uchovávat na pokoji hygienicky závadné věci, které mohou ohrožovat zdraví a život.

2.5. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

- Rozsah poskytování je řešen v Plánu péče.
- Poskytovatel garantuje pomoc:

- při oblékání a svlékání
- při přesunu na lůžko nebo vozík
- při vstávání z lůžka
- při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

2.6. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

- Rozsah poskytování je řešen v Plánu péče.
- Poskytovatel garantuje pomoc:
 - při úkonech osobní hygieny (ranní hygiena, večerní hygiena, sprcha)
 - při základní péči o vlasy a nehty – pracovník přímé péče stříhá klientovi na jeho přání nehty na rukou. Nehty na nohou jsou ošetřovány pouze odbornou pedikérkou.
 - při použití WC (pomoc s vysazením na WC, použití inkontinenční pomůcky, vyprázdnění močové lahve apod.).
- Klient provádí denní hygienu podle svých zvyklostí a možností a dle svého aktuálního zdravotního stavu.
- U klientů s vysokou mírou podpory je osobní hygiena prováděna dva dny na lůžku a třetí den ve sprše.
- Čas provádění hygieny se řídí s ohledem na provozní a personální podmínky poskytovatele, většinou však pravidelně v časech 7 - 11 a 16 - 18.30 hodin.

2.7. POMOC V OBLASTI VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- Poskytovatel garantuje:
 - pracovní výchovné činnosti
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností (ergoterapie) – garance 1x týdně
 - volnočasové a zájmové aktivity (keramická dílna, tvořivá dílna, stolní hry apod.) – garance 1x týdně nebo dle zájmu klienta a provozu zařízení.
- Časový rozsah a způsob uvedených aktivit je vždy definován v Plánu péče.
- Nabízené aktivity podporují soběstačnost, rozvoj tvůrčích dovedností a fantazie, pomáhají procvičování jemné motoriky, podporují uchování manuálních a zájmových dovedností.

2.8. POMOC V OBLASTI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- Cílem je zamezit sociálnímu vyloučení a izolaci klientů z veřejného života prostřednictvím pořádání kulturních a společenských akcí v areálu DSJ. O plánovaných kulturních akcích jsou klienti informováni formou letáků na nástěnkách a prostřednictvím pracovníků přímé péče a fundraisingu.
- Do DSJ nepravidelně dochází kadeřnice a pedikérka. O jejich návštěvách jsou klienti informováni formou letáků na nástěnkách a prostřednictvím pracovníků přímé péče.
- Každý pokoj je vybavený televizorem.
- V Domě sv. Damiána je pro klienty i veřejnost otevřena kavárna. V Domě sv. Josefa je pro klienty i veřejnost k dispozici recepce s bufetem.

- DSJ nabízí možnost ubytování návštěv v objektu Dům v zahradě. Zájemce o ubytování provede telefonicky/emilem s vedoucí provozu rezervaci pokoje.
- Klientům je dle personálních možností poskytován doprovod, pokud ho potřebují k využití návazných služeb. V případě zájmu o doprovod, je toto nutno nahlásit alespoň 5 dnů předem.
- Klienti jsou podporováni v udržování kontaktů s přirozeným sociálním prostředím (pomoc při psaní dopisů, při telefonování apod.).

2.9. POMOC V OBLASTI SOCIÁLNĚ-TERAPEUTICKÉ

- Klienti mohou využívat služeb:
 - psychoterapeuta – možnost individuální či skupinové terapie, k dispozici po dohodě s psychoterapeutem, garantováno minimálně 1x týdně
 - logopeda - k dispozici 1x týdně
 - rehabilitační cvičení – cvičení 2x týdně, 45 minut, celotělová vířivka 1x týdně, ruční/nožní vířivka 1x týdně
 - ergoterapeuta - k dispozici 1x týdně
 - služby duchovní péče – 3x týdně bohoslužba v místním kostele sv. Anny a 1x týdně možnost setkání s knězem.

2.10. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRAVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- Klienti jsou podporováni v prosazování svých práv a zájmů, jedná se především:
 - o pomoc při řešení sociálně-právních problémů
 - o pomoc při jednání s úřady
 - o pomoc při řešení konfliktů v mezilidských vztazích
 - o poskytnutí poradenství
 - o zprostředkování odborného poradenství.

3. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE

- Péče je poskytována dle individuálně dohodnuté míry podpory odpovídající určeným potřebám (§2, odst. 2 zák. 108/2006 Sb.). Individuální plánování vychází z cílů, které si klient stanoví. Cílem se rozumí změna, která by u klienta sociální služby měla v souvislosti s poskytováním sociální služby nastat. Individuální plánování reguluje průběh služby tak, aby potřeby klienta byly naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé situace.
- Klient se zavazuje podílet se na individuálním plánování poskytované služby a na jeho průběžném hodnocení.
- Individuální plán péče sjednává s klientem sociální pracovník a klíčový pracovník.

4. POBYT KLIENTA MIMO DSJ A ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY

- Klient má možnost si určit, zda bude odebírat stravu celodenní či pouze určité chody. V případě, že si klient chce plánovaně odhlásit stravu, může tak učinit vždy den předem do 9:00 hod. Pokud tak neučiní, je povinen stravu uhradit.
- Pobyť mimo DSJ z důvodu zdravotní hospitalizace se považuje za předem ohlášený pobyt.

- Klient, který chce plánovaně opustit DSJ na dobu delší než jeden den, toto oznámí soc. pracovníkovi nebo staniční sestře a informuje je zároveň o předpokládané délce pobytu mimo DSJ.
- Z důvodu bezpečnosti klientů je vhodné informovat službu konající personál o pobytu mimo areál DSJ také v případech, kdy se jedná o krátký výlet, procházku nebo projížďku.
- Za předem neoznámenou dobu pobytu mimo DSJ a neodhlášení stravy se úhrada nevrací.

5. OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE

- Zdravotní péči v DOZP poskytují všeobecné a praktické sestry 24 hodin denně.
- Rozsah zdravotnické péče se řídí indikací praktického nebo odborného lékaře.
- V naléhavých případech je zajišťována lékařská péče formou lékařské pohotovostní služby a lékařské služby první pomoci.
- Ošetrovatelskou péči poskytují na DOZP pracovníci v sociálních službách 24 hodin denně. Tito pracovníci nesmějí klientům připravovat léky ani je klientovi podávat. Pouze mohou klienta upozornit na čas užití léku, eventuálně kontrolují počet a barvu tablet, které klient sám užívá. V případě, že klient není schopen léky užívat sám, může se domluvit se zdravotním personálem, který mu léky přichystá a podá.
- Rozsah péče je uveden v Individuálním plánu péče klienta, na kterém se podílí sám klient spolu se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem.

6. VSTUP DO BUDOVY

- Příchozí osoby se ohlásí všeobecné nebo praktické sestře na oddělení.

7. NOČNÍ KLID

- Noční klid je stanoven od 22: 00 hodin do 6:00 hodin.

8. ULOŽENÍ PENĚŽNÍ HOTOVOSTI A CENNOSTÍ

- Klient může požádat o uložení peněžní hotovosti do trezoru sociálního pracovníka.
- Vybírání a ukládání peněžní hotovosti je možné v kanceláři sociálního pracovníka v pokladních hodinách.
- K ukládání finanční hotovosti dochází vždy při příjmu nebo v pokladní hodiny ve stanovené dny – v úterý a ve čtvrtek od 10 do 11 hodin. V případě klientů, kteří nejsou ze zdravotního důvodu schopni podpisu, zajistí sociální pracovník svědectví třetí osoby (se souhlasem klienta se jedná o personál, pečující osobu či osobu příbuznou), a ta svým podpisem potvrdí částku, kterou klient vybral nebo uložil.
- Pro uložení cenností slouží trezor umístěný na každém pokoji.

9. NÁVŠTĚVY V DSJ

- Klienti mohou přijímat návštěvy ve společných prostorech obvykle od 9:00 do 19:00 hod. (mimo uvedený čas lze přijímat návštěvy po dohodě se službu konajícím personálem).
- Na vícelůžkových pokojích návštěvník přizpůsobuje délku svého pobytu s ohledem na zdravotní stav spolubydlícího a v maximální míře respektuje jeho soukromí.
- Vstup návštěvy se zvířetem je možný pouze v areálu DSJ, nikoliv do jednotlivých budov, případnou výjimku lze udělit po předchozím projednání s vedením DOZP.
- Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologického charakteru může vedoucí DSJ návštěvy dočasně omezit nebo zrušit.

10. PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

- Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno zejména:
 - agresivní chování a napadání ostatních uživatelů nebo zaměstnanců
 - krádež
 - porušování práv ostatních klientů.
- V případě porušení pravidel soužití je o události proveden zápis a s klientem je událost projednána ústně a klient je informován o možných následcích dalšího porušování pravidel soužití.
- Písemný záznam o třetím porušení pravidel soužití může vést k vypovězení Smlouvy o podmínkách poskytování sociální služby v DSJ.

11. VÝŠE ÚHRAD A JEJICH PLATBA ZA POBYT

- Klient má možnost se předem seznámit se Sazebníkem úhrad základních činností, který je platný pro DOZP. Tento sazebník je zveřejněn na webových stránkách DSJ a cena je také uvedena ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Klientovi je vystavována faktura za každý kalendářní měsíc podle počtu dnů, které na DOZP v příslušném měsíci strávil.
- Podmínky platby za poskytnutou službu sociální péče jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Klient může provést platbu v hotovosti v kanceláři sociálního pracovníka, složenkou nebo na účet: 78-8832560277/0100, VS je číslo faktury.

12. OSTATNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- V DSJ mají klienti možnost využít služeb pedikérky, kadeřnice a kosmetičky, které do DSJ docházejí v předem ohlášeném čase, zpravidla 1x měsíčně.
- Zájem o pedikúru zapíše pracovník přímé obslužné péče do seznamu zájemců na dohodnutý termín, zájemce o kadeřnické a kosmetické služby eviduje sociální pracovník.
- O termínech návštěv kadeřnice, kosmetičky a pedikérky jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek a z ústního podání personálu přímé obslužné péče a sociálního pracovníka.

- Služby kadeřnice, kosmetičky a pedikérky si hradí klient z vlastních zdrojů, zprostředkování je zdarma.
- O kulturních akcích v DSJ jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek. O detailních podmínkách návštěvy kulturní akce (způsob dopravy, cena) případné zájemce informuje pracovník fundraisingu.
- Společenských akcí se účastní klienti s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav a provozní kapacitu pořádané akce.
- použití charitní tiskárny a kopírky (úhrada dle platného Sazebníku úhrad)
- přístup k PC s připojením na internet (služba je zdarma)
- individuální doprava pro vyřízení osobních záležitostí (úhrada dle Sazebníku úhrad)
- zapůjčování audio nosičů z audioknihovny DSJ a rádia (zdarma)

13. PODPORA UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE KLIENTŮ

Klienti jsou podporováni v uplatňování vlastní vůle následujícími způsoby:

- služba je individuálně plánována a poskytována na základě jeho požadavků, očekávání, zvyklostí, návyků, rozsahu a způsobu péče, kterou dostával v domácím prostředí (záznam ze sociálního šetření, Individuální plán péče);
- denní rytmus klientů je v co největší míře s ohledem na provozní podmínky poskytovatele přizpůsoben přáním a zvykům klienta (viz Individuální plán péče, přání klienta ohledně denního rytmu, směrnice Ochrana práv klienta);
- klienti si sami vybírají aktivity, kterých se chtějí účastnit (viz Individuální plán péče, Ochrana práv klienta);
- klienti si sami vybírají oblečení. Personál může pouze doporučit, aby oblečení vždy bylo přizpůsobeno denní době a počasí (např. není vhodné, aby byl klient celý den v pyžamu, místo toho může mít pohodlné domácí oblečení).

14. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Formy podávání stížností:

- **ÚSTNĚ** - pracovníkovi DOZP, který informaci předá sociálnímu pracovníkovi, staniční sestře nebo vrchní sestře, kdy je posuzováno, zda je stížnost oprávněná a následně se rozhoduje o dalším postupu. O každé ústní stížnosti je proveden záznam do záznamů péče v systému CYGNUS 2. Následně je stížnost zaznamenána sociálním pracovníkem do Knihy stížností. Pokud je stížnost řešitelná v rámci kompetencí sociálního pracovníka nebo staniční sestry, je stížnost vyřešena. Pokud je potřeba k řešení stížnosti i dalších osob, je svolána porada (vedoucí sociální služby, ředitel sociální služby, vedoucí provozu apod.).
- **PÍSEMNĚ** - buď předáním některému zaměstnanci, nebo vhozením do **Schránky stížností**, která je umístěna tak, že je dostupná všem uživatelům. Schránky jsou umístěny vedle výtahu (sv. Damián) a ve spojovací chodbě (sv. Josef). Schránka je pravidelně minimálně 1x týdně kontrolována. Postup vyřizování stížnosti je stejný jako u stížnosti podané ústně.
- **TELEFONICKY** – je vyřizována sociálním pracovníkem neodkladně, v případě potřeby je též svolána porada, pořízen záznam do Knihy stížností.

- **ANONYMNĚ** - i tento typ stížnosti je řešen se stejnými náležitostmi jako stížnosti výše uvedené. O výsledku se provede záznam. V případě anonymních stížností je výsledek vyřízení stížnosti vyvěšen na nástěnce na každém oddělení DOZP.
- Poskytovatel se zavazuje zabývat se všemi stížnostmi.
- Při zápisu či obdržení stížnosti nereaguje zaměstnanec negativně či hrubě, nesmí být porušeno žádné klientovo právo.
- Projednávání stížnosti může probíhat i za přítomnosti stěžovatele, pokud to vyžaduje povaha stížnosti.
- Sociální pracovník si vždy zjistí veškeré dostupné podklady pro reálné řešení stížnosti a postupuje spravedlivě a bez předsudků.
- V případě, že je stížnost podána na osobu či jednání sociálního pracovníka, pak o stížnosti rozhoduje vedoucí sociální služby.
- Stížnosti se řeší neodkladně, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od podání stížnosti. O jejím závěru je vždy proveden záznam do Knihy stížností, která je uložena u sociálního pracovníka.
- U všech typů stížností vyjma anonymní stížnosti je klient či osoba podávající stížnost písemně informována o výsledku jednání a řešení stížnosti.
- Klient ani osoba podávající stížnost není podáním stížností ohrožena.
- Stěžovatel se specifickými požadavky na komunikaci je vyzooměn předem domluvenou formou (písemně/ústně, metodou alternativní komunikace nebo jinou stěžovateli srozumitelnou formou).
- Stížnosti a připomínky slouží ke zkvalitnění služeb. Jsou nástrojem pro kvalitnější poskytování péče a zlepšení prostředí.

Stížnost lze zaslat:

- **e-mailem na adresu:** socialniDOZP@djsj-zirec.cz
- **telefonicky na tel. číslo:** 491 610 513
- **písemně na adresu:**

Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem

Domov sv. Josefa v Žirči, DOZP, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze obrátit:

- na ředitele Oblastní charity - Červený Kostelec: 5. května 1170, Červený Kostelec, 549 41, tel.: 491 610 301
- na ředitele Biskupství královéhradecké diecézní charity v Hradci Králové: Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové, tel.: +420 495 063 611
- na Krajský úřad Královéhradeckého kraje - odbor sociálních věcí: Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495 817 320
- na kancelář Veřejného ochránce práv: Údolní 39, Brno, 602 00 tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- na Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Hl. m. Praha-Praha 5, tel.: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz
- na senior telefon, tel.: 800 157 157
- na RS centrum, tel.: 420 224 965 550.

15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Každý je povinen se chovat a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. Pokud dojde v zařízení k nouzové či havarijní situaci, pak dodržujte tato základní pravidla:

- nikdy nezasahujte sami, nouzovou a havarijní situaci bezodkladně nahlase zaměstnanci DSJ;
- nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí, uposlechněte pokynů zaměstnanců DSJ, zejména v situacích používání výtahu nebo přesunu do bezpečného prostoru;
- zachovejte klid, nepanikařte.

➤ Výpadek elektrického proudu

V případě výpadku elektrického proudu jsou klienti povinni postupovat dle pokynů zaměstnanců DSJ. Je nezbytné dbát preventivních opatření v případě, kdy lze důvodně očekávat výpadek elektrického proudu (blížící se bouřka, ohlášená odstávka el. energie), tj. odjezd z venkovních prostor výtahem do patra, kde je umístěn pokoj klienta, zavření elektricky ovládaných oken, napolohování lůžka do roviny.

➤ Uvznutí ve výtahu

Pokud osoba uvízne, ve výtahu zmáčkne tlačítko se symbolem zvonku. Tímto bude přivolána pomoc sloužícího personálu, který zajistí vyproštění a bude osobu ve výtahu podrobně informovat o následujícím postupu. Pokud ze zdravotních důvodů nelze tlačítko zmáčknout, volá osoba ve výtahu o pomoc. Zaměstnanci budou po celou dobu vyprošťování s osobou ve výtahu v kontaktu.

➤ Pád, havárie na elektrickém/mechanickém vozíku

V případě pádu nebo převrácení se na elektrickém/mechanickém vozíku je nezbytné co nejdříve přivolat pomoc, a to za použití signalizačního zařízení, požádání přítomné osoby, případně hlasitým voláním, křičením, boucháním předměty o zem nebo na nábytek. Pokud se jedná o drobné zranění, je provedeno ihned základní ošetření všeobecnou nebo praktickou sestrou, v případě závažnějšího poranění je přivolána pomoc Rychlé záchranné služby.

➤ Slovní nebo fyzické napadení

Pokud dojde k situaci, kdy je klient urážen druhou osobou nebo je opakovaně hrubě slovně napadán, je doporučeno poškozenému nebo svědkovi události informovat a požádat o pomoc nejbližšího zaměstnance ve směně.

Je povinností zaměstnanců snažit se situaci zvládnout tak, aby nebyl nikdo ohrožen na zdraví a životě a v budově bylo zajištěno bezpečné prostředí.

Každé slovní i fyzické napadení klienta klientem, prokázané jako úmyslné, je bráno jako rušení klidného soužití. Pokud se takové jednání opakuje, hrozí za něj ze strany poskytovatele služby ukončení pobytu (výpověď Smlouvy).

16. PRÁVA KLIENTŮ

Právo na soukromí

- Pracovníci respektují soukromí klienta.
- Pracovníci nenahlíží do osobních věcí klienta bez jeho vědomí a souhlasu.

- Pracovníci nezjišťují, nevymáhají a nevidují údaje, které nejsou pro poskytování služby důležité – jsou zjišťovány pouze ty osobní a citlivé údaje, které jsou uvedeny v příloze ke smlouvě (s odůvodněním, proč je služba potřebuje zjišťovat).
- Pracovníci respektují soukromí klienta při hygieně, při používání WC, při převlékání apod.
- Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta při přijetí návštěvy.
- Pracovníci respektují potřebu soukromí klienta rovněž při telefonování.

Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu

- Pracovníci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu klienta a klienta v této oblasti podporují.
- Pracovníci za klienta nepřebírají absolutní zodpovědnost. Klient má právo kdykoli dle své vůle opustit budovu či areál zařízení.
- Z bezpečnostních důvodů se doporučuje ohlásit opuštění areálu DSJ předem sloužícímu personálu.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a chránění jména a právo na trpělivý, vstřícný a vřelý přístup

- Pracovníci mají úctu k jedinečnosti, odlišnosti a lidské důstojnosti každého klienta ve všech situacích.
- Pracovníci uživateli aktivně naslouchají, jsou ochotní, milí a vstřícní.
- Pracovníci dodržují Etický kodex pracovníků DSJ.
- Pracovníci znají práva klientů a zachovávají je.
- Pracovníci mluví vždy přímo ke klientovi, nehovoří o něm jako by tam nebyl.
- Pracovníci respektují tempo klienta a nebagatelizují jeho bolest a nemoc.
- Pracovníci klienta v žádném případě neuráží, nevysmívají se mu, neznevažují, neponižují, nevyhrožují mu, nezneužívají, nezastrašují, neignorují, nenapadají, netrestají, nevyužívají ho k osobnímu prospěchu a nedávají najevo své případné antipatie vůči uživateli (např. úšklebky).
- Pracovníci při rozmluvě s kolegy nepoužívají o klientovi nevhodná a urážlivá slova.
- Pracovníci nevynášejí informace o klientovi mimo pracoviště a nehovoří o něm hanlivě.
- Pracovníci podepisují mlčenlivost a jsou seznámeni s důsledky porušení mlčenlivosti.
- Při hygieně je klient v koupelně sám, nebo (přeje-li si) s pracovníkem či pracovníky, kteří mu při hygieně asistují. Pracovníci jsou povinni reagovat na stud klienta a nezlehčovat ho.
- Pracovník klientovi při použití WC asistuje dle jeho přání a potřeb. Pracovníci jsou povinni reagovat na jeho stud a nezlehčovat ho.
- Pracovníci dbají o dostatečnou hygienu klienta a o soukromí při hygieně (např. při hygieně pracovník zavře dveře do koupelny).
- Pracovníci v žádném případě nezlehčují skutečnosti, které jim klienti sdělí a podezření na nevhodné chování svého kolegy či zjištěné nevhodné chování svého kolegy neprodleně sdělí nadřízenému pracovníkovi. Pracovníci nezachovávají nevhodnou solidaritu.
- Pracovník klienta neúkoluje, nenakládá na něj své vlastní pracovní povinnosti. V individuálním plánu péče uživatele je popsáno, co si uživatel přeje dělat samostatně, v jakých činnostech si přeje podporu a jak by měla daná podpora vypadat.

Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán

- Pracovníci přistupují ke klientům rovným způsobem. Pracovníci žádného klienta neupřednostňují a žádného neignorují, věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám (např. některý klient upřednostňuje klid a samotu, jiný preferuje s pracovníky rozmlouvat).
- Pracovníci respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti klientů.

Právo na ochranu před diskriminací, předsudky a negativním hodnocením

- Klient je respektován jako plnohodnotná osobnost bez ohledu na pohlaví, rasu, víru, přesvědčení, sexuální orientaci, schopnosti a zdravotní stav.

Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

- Pracovníci zachovávají mlčenlivost o údajích týkajících se klienta a nezveřejňují ani nepřístupují třetí osobě, aniž by k tomu dal klient souhlas.
- Údaje klienta jsou řádně zabezpečeny před zneužitím.
- Jsou shromažďovány pouze ty údaje, které jsou k poskytnutí služby nezbytně nutné.
- Pracovníci kontaktují osoby ve věci týkající se klienta pouze na jeho přání nebo s jeho souhlasem (přání aktuální nebo přání zapsané při přijetí do zařízení). Výjimkou jsou situace jako např. náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz klienta, který ohrožuje klienta na životě a zdraví; spáchání trestného činu v zařízení apod., v těchto případech je kontaktován lékař nebo Policie ČR bez souhlasu klienta.
- Spisy ani části spisů klientů nejsou vynášeny mimo zařízení.
- Spisy jsou archivovány a skartovány dle Skartačního řádu.

Právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání

- Pracovníci klientovi nenutí své názory a přesvědčení, ale naopak respektují jeho názory, přesvědčení a náboženské vyznání.

Právo na informace a informované rozhodnutí

- Klient je seznámen s podmínkami, pravidly a svými právy a povinnostmi ještě před podpisem smlouvy.
- Pracovníci poskytují klientovi veškeré informace týkající se poskytování služby, které mají na klienta vliv a dále ho informují o všech nastalých změnách (např. Sazebník úhrad, Domovní řád atd.) s dostatečným časovým předstihem, a to takovou formou, aby pro něj tyto informace byly co možná nejsrozumitelnější.
- Pracovníci klienty informují o všech možnostech, nepředkládají pouze jednu, ale vždy všechny možné varianty, aby měl klient možnost volby.
- Pracovníci klientovi realisticky vysvětlují možné dopady jeho rozhodnutí, nikdy však klienta nezastrašují.

Právo na svobodné rozhodnutí a vlastní volbu

- Klient má právo se svobodně rozhodovat ve všech situacích. Pracovníci umožňují klientovi uplatňovat vlastní volbu.

- Je to klient, kdo rozhoduje o tom, zda mu bude služba poskytována a jakým způsobem, nikoli pracovník nebo rodinní příslušníci. Vyjadřuje-li potenciální klient při jednání se zájemcem o službu nevoli v zařízení pobývat, smlouva v žádném případě uzavřena není. Vyjadřuje-li klient po uzavření smlouvy nevoli v zařízení dále pobývat, je mu vyhověno a smlouva je ukončena. Zařízení v žádném případě neporušuje toto základní právo a rovněž chrání ostatní klienty a pracovníky proti případné agresivitě klienta, která by mohla být způsobena „držením“ v zařízení proti jeho vůli. Vyjádří-li klient nevoli v zařízení pobývat a má-li náhled na svou situaci, je mu vyhověno okamžitě. Vyjádří-li klient nevoli v zařízení pobývat a nemá-li náhled na svou situaci a „nemá-li kam jít“, je jednáno s příslušným obecním úřadem (vážně míněný nesouhlas) dle zákona o sociálních službách.
- Na klienta je nahlíženo jako na odborníka na vlastní život, a tak je to tedy on, kdo ví nejlépe, co je pro něj nejlepší. Klient uplatňuje vlastní volbu v následujících (a dále jiných) oblastech: výběr stravy (druh jídla, dietní či nedietní strava atd.), denní činnosti, klíčového pracovníka, oblečení, opuštění zařízení, volba osobního cíle, užití léku, přijetí návštěvy, oslovení, provádění hygieny, individuální plánování atd.
- S každým klientem je individuálně plánováno. Klient si určuje, co chce a jak to chce. Pracovníci jsou povinni jeho přání respektovat.
- Klientovi není umožněno uplatňovat vlastní volbu pouze v případě:
 - kdy klient nepředložil dříve vyslovené přání - písemné a notářsky ověřené prohlášení o nesouhlasu s poskytováním zdravotní péče (DNR) a kdyby svobodná volba vedla k ohrožení klienta nebo by porušovala práva druhých lidí (např. je-li klient v ohrožení života a odmítá lékařskou pomoc, je lékařská záchranná služba i přesto přivolána);
 - kdy klient nemá náhled na svou situaci a své chování a současně je vystaven nepřiměřenému riziku;
 - kdy si většina klientů přeje mít za klíčového pracovníka právě jednoho a toho samého pracovníka. Klient má vždy možnost klíčového pracovníka změnit, může ale nastat situace, že jím zvolený klíčový pracovník se již nebude moci stát klíčovým pracovníkem dalšího klienta. Klient si však může za svého klíčového pracovníka zvolit kteréhokoli jiného pracovníka.
- Pomoc a podpora je klientovi poskytována zaškolenými pracovníky, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.
- Práce pracovníků je pravidelně kontrolována a je průběžně monitorována spokojenost uživatelů s poskytovanými službami.

Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního pracovníka

- Klient má právo odmítnout pomoc nebo podporu konkrétního pracovníka, jeho přání je respektováno (např. klient si nepřeje, aby mu konkrétní pracovník asistoval při hygieně).

Právo na zachování a podporu samostatnosti

- Pracovníci poskytují různou míru asistence a podpory klientům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti (např. jednoho uživatele při chůzi pracovník podpírá, jiného pouze jistí pro případ, že by ztratil rovnováhu atd.).

- Pracovník nedělá za klienta to, co je klient schopen udělat sám. Pracovník klienta motivuje k samostatnosti.
- Pracovník klienta informuje o existenci pomůcek, které by mu mohly dopomoci k větší soběstačnosti.

Právo na zachování přátelských a příbuzenských vztahů

- Pracovníci na přání klienta spolupracují s jeho rodinou a respektují roli rodiny.
- Pracovníci klienta v žádném případě neizolují a nevymaňují ho z jeho příbuzenských a přátelských vztahů například tím, že mu neumožní přijmout návštěvu. Klienti mohou být v osobním, telefonickém nebo písemném kontaktu s kterýmikoli osobami.
- Pracovníci se chovají k osobám blízkým klienta uctivě a podněcují přátelské vztahy mezi klientem a jeho blízkými.

Právo na individuální přístup

- Pracovníci respektují individuální potřeby a přání klienta.
- Při poskytování služby pracovníci berou zřetel na fyziologické, psychické a jiné zvláštnosti klienta (např. zvyklosti).
- Pracovníci nepřistupují ke všem klientům stejně, ale rovně.

Právo na rovnocenný vztah s poskytovatelem

- Pracovníci přistupují ke klientovi jako k rovnocennému partnerovi.
- Ať už jsou komunikační nebo jiné schopnosti klienta jakékoli, pracovníci na něj nepohlíží jako na méněcenného a nečiní rozhodnutí za něj.
- Rovnocenný vztah se odráží rovněž ve způsobu oslovování mezi klientem a pracovníky. Klienti a pracovníci si vždy vzájemně vykaží.

Právo nahlížet do dokumentace týkající se vlastní osoby

- Klient může nahlédnout do osobní dokumentace, která je pod jeho jménem vedena. Klientovi je tato informace sdělena již během jednání se zájemcem o službu.
- Klient má právo požádat o pořízení kopie svého osobního spisu.

Právo na včasné a řádné vyřízení stížností

- Pracovníci svým chováním vytváří atmosféru důvěry a podporují klienta, aby v případě nespokojenosti podal stížnost.
- Každá stížnost je řádně prošetřena. Při řešení stížností je postupováno dle jasných pravidel, se kterými je klient seznámen při podpisu smlouvy a dále opakovaně v průběhu poskytování služby.

Právo na pomoc a podporu při zajištění služby u jiného poskytovatele

- Rozhodnutí klienta využívat služeb jiného poskytovatele je pracovníky podporováno.
- Na přání klienta sociální pracovník klientovi vyhledá kontakt na vhodného poskytovatele nebo mu kontakt s poskytovatelem přímo zprostředkuje.

Právo neužívat léky

- Klient sám rozhoduje o tom, zda lék užije či nikoliv a pracovníci jsou povinni jeho rozhodnutí respektovat. Pracovník klienta seznámí s možnými následky, které může neužití léku způsobit, rozhodnutí však nechává zcela na klientovi.
- Pokud klient odmítá medikaci a neužití léku by ho mohlo ohrozit na životě a zdraví, pak zkusí pracovník klienta k užití léku pobídnout znovu později a snaží se zjistit, proč klient lék odmítá (např. u něj vyvolává nežádoucí vedlejší účinky, špatně se mu polyká apod.). Odmítá-li klient opakovaně užít lék, je celá věc řešena ve spolupráci s lékařem. K požití léků nelze klienta nutit.

Právo na listovní a telefonní tajemství

- Pracovníci v žádném případě nenahlíží do dopisů a jiných zásilek klienta, není-li to jeho přání.
- Klient může požádat pracovníka o to, aby mu pracovník dopis přečetl. Pracovník je povinen o obsahu dopisu dodržet mlčenlivost.
- Pracovníci umožňují klientovi telefonovat o samotě.
- Klient může požádat pracovníka o pomoc při manipulaci s telefonem. Pracovník je povinen o obsahu telefonátu dodržet mlčenlivost.

Právo pít alkohol a právo kouřit

- Klienti mají právo kouřit vně budovy na označených místech.
- Klienti mají právo požívat alkoholické nápoje.

Právo přijímat návštěvy

- Návštěvy klientů jsou v zařízení velmi vítány. Návštěvy probíhají zpravidla v době od 09:00 do 19:00 hod., v jiném čase po dohodě se sloužícím personálem.

Právo na partnerské vztahy

- Pracovníci respektují partnerské vztahy uživatelů.

17. POVINNOSTI KLIENTŮ

Slušné chování

- Klient je povinen chovat se k pracovníkům v souladu s pravidly slušného chování.
- Klient je povinen chovat se k dalším klientům či jiným návštěvníkům zařízení v souladu s pravidly slušného chování.

Oznamovací povinnost

- Klient je povinen ohlásit vedoucímu pracovníkovi nebo službu konajícímu pracovníkovi vlastní úraz nebo úraz jiné osoby.
- Klient je povinen informovat poskytovatele o jakýchkoli změnách, které se týkají poskytnutých informací a údajů, které byly vyžádány již během jednání se zájemcem o službu (např. změny, které se týkají zdravotního stavu uživatele apod.).

Bezpečnost, požární ochrana

- Je přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně na pokojích klientů, včetně kouření a pálení svíček.
- Klient za žádných okolností nezasahuje do elektrické rozvodné skříně.

Odpovědnost za škodu

- Klient zodpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku zařízení, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců nebo jiných osob.

Jiná pravidla

- V zařízení je zákaz nadužívání alkoholu, tj. zjevná podnapilost obtěžující a pohoršující ostatní obyvatele, ztěžující práci personálu a vedoucí k znečišťování prostor a rušení nočního klidu.
- Klient je povinen s vybavením zařízení zacházet šetrně.
- Klient je povinen vnášet do zařízení pouze bezpečné předměty a dále předměty, které nejsou chemikáliemi, nevzbuzují odpor a věci, jejichž manipulací by nemohlo dojít k úrazu či poškození majetku zařízení.
- Klient je povinen přicházet do zařízení s dostatečným množstvím léků (užívá-li uživatel léky) a inkontinenčních pomůcek (je-li uživatel inkontinentní).
- Klient je povinen přicházet do zařízení vybaven vhodnou domácí obuví a osobními potřebami.
- Klient je povinen mít označené své oblečení.
- Klient je povinen nahlásit sociálnímu pracovníkovi používání vlastních elektrických spotřebičů, zajistit jejich revizi a dbát na jejich bezpečný provoz.