

# DOMÁCÍ ŘÁD

Domova sv. Josefa v Žirči

Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové

Sociální služba Domov pro osoby se zdravotním postižením, poskytována v rozsahu základních činností stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů

Vítáme Vás

*v Domově sv. Josefa v Žirči a děkujeme za důvěru, kterou jste nám projeví tím, že jste se svěřili do péče našeho pobytového sociálního zařízení. Snahou našich zaměstnanců je, abyste svůj čas prožívali co nejspokojeněji a v co nejpříjemnějším prostředí. V této snaze nám můžete pomoci i Vy sami, zejména pozitivním přístupem k dodržování pravidel tohoto domácího řádu. Domov sv. Josefa poskytuje sociální službu domov pro osoby se zdravotním postižením dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a prováděcí vyhlášky č.505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.*

## **VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ**

Domácí řád definuje základní pravidla pro pobyt klientů v Domově sv. Josefa (dále jen DSJ), v objektech Dům sv. Damiána a Dům sv. Josefa. 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 označených místech společných prostor DSJ. Každý žadatel o sociální službu obdrží výtisk Domácího řádu při jednání o službě, rovněž tak klient sociální služby obdrží Domácí řád v tištěné podobě spolu se Smlouvou o poskytování sociální služby.

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

### **1 NÁSTUP KLIENTA DO DSJ**

Minimálně týden před nástupem je nový klient kontaktován manažerem služeb výkonného týmu a informován o nutnosti zajištění:

- léky minimálně na první týden pobytu
- inkontinenční pomůcky na první týden pobytu
- potvrzení o proběhlém očkování Hepatitidě B nebo alespoň jeho započetí 1. dávka

### **2 UBYTOVÁNÍ**

Klientům je poskytováno ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Každý pokoj má vlastní sociální zařízení. Pokoje jsou vybaveny transportním zařízením osob, nábytkem k uložení osobních věcí a polohovatelným lůžkem. Noční stůl a skříň jsou uzamykatelné, případnou ztrátu klíče hradí klient. Vybavení pokojů, přidělené klientovi do užívání, zůstává majetkem DSJ. Klient je povinen s vybavením pokojů zacházet šetrně a při trvalém odchodu z DSJ je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jeho užívání. Vybavení pokoje, které je majetkem DSJ, je evidováno v inventárním soupisu.

Vybavení pokoje si může každý klient doplnit osobními věcmi (obrázky na zeď, dekorativní předměty, drobné kusy nábytku apod.) tak, aby nedošlo k poškození majetku DSJ a interiér pokoje byl uzpůsoben volnému pohybu osob, poskytujících péči klientům. Vybavení pokoje, které je v osobním vlastnictví klienta, je po vzájemné dohodě s DSJ označeno jménem majitele věci. Dovybavení pokoje během pobytu v DSJ konzultuje klient vždy s manažerem služeb

výkonného týmu. Bez svolení a vzájemné dohody nesmí klient činit takové změny v pokoji, které by narušovaly kvalitní způsob poskytování služby.

Podmínkou pro zapojení vlastního elektrospotřebiče do rozvodné sítě DSJ je souhlas manažera služeb výkonného týmu s jeho zapojením a užíváním a doložení revizní zprávy o bezpečném provozu elektrospotřebiče. Elektrospotřebiče není možné používat po uplynutí platnosti revizní zprávy o bezpečném provozu elektrospotřebičů. Revizní zprávu si pořizuje klient na vlastní náklady. O spolupráci na jejím zajištění může klient požádat manažera služeb výkonného týmu

Klientům není dovoleno chovat v prostorách DSJ zvířata.

V případě užívání vlastního televizoru nebo rádia, není televizní/rozhlasový poplatek zahrnut v úhradě za poskytování sociální služby.

Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném venkovním místě, které je označeno cedulí.

Praní, žehlení a zajišťuje prádelna DSJ. Prádlo si označuje klient sám nebo s dopomocí pracovníků přímé péče. Odvoz prádla z prádelny a jeho uložení, po dohodě s klientem, zajišťují zaměstnanci přímé obslužné péče DSJ. Drobné opravy prádla si může klient vyjednat v šicí dílně podniku ProCharita, který sídlí v areálu poskytovatele služby. Ceník oprav je k dispozici na nástěnkách oddělení.

Klienti a návštěvy mohou využívat všechny společné prostory (chodby, jídelna, balkon, venkovní prostranství DSJ, přilehlý park), včetně výtahu, který je určen k přepravě osob. Klientům je k dispozici kuchyňka v jídelně. Součástí kuchyňky je lednice, do které si mohou klienti ukládat označené potraviny. Trvanlivost uložených potravin průběžně kontroluje klient a personál přímé obslužné péče.

Osobní věci v pokoji klienta musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty a personálu DSJ nekladly překážky při výkonu poskytování sociální služby. Na dvoulůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlícího.

V DSJ není klientům dovoleno přechovávat chemikálie, věci hygienicky závadné, staré potraviny, střelné a sečné zbraně apod.

### **3 VYUŽÍVÁNÍ SPOLEČNÝCH PROSTOR**

V DSJ mohou klienti využívat tyto společné prostory:

1. Nádvoří v budově Dům sv. Josefa, náměstí mezi budovami sv. Josefa a sv. Damiána
2. Recepce s občerstvením v budově sv. Josefa, kavárna v budově sv. Damiána
3. Kaple
4. Chodby a jídelny v budovách sv. Josef a sv. Damián
5. Park

## 4 STRAVOVÁNÍ

Snídaně se podává od 7:30 do 9:30, oběd od 11:30 do 13:00, svačina od 14:00 do 15:00, večeře od 16:30 do 18:00. Čas podání stravy lze přizpůsobit individuálním potřebám klienta, s ohledem na provozní podmínky poskytovatele.

Jídla jsou podávána na jídelně, eventuálně po dohodě s klientem na pokoji.

S podáváním stravy pomáhají pracovníci přímé obslužné péče klientům, kteří nemohou ze zdravotních důvodů připravovat a přijímat stravu vlastními silami.

Teplé jídlo je přiváženo do jídelny v termoboxech.

Pokud nechce klient jíst v předloženém čase, může požádat zaměstnance přímé obslužné péče o uložení jídla do lednice.

## 5 OŠETŘOVATELSKÁ A ZDRAVOTNÍ PÉČE

Ošetrovatelskou péči v DSJ poskytují registrované všeobecné sestry a zdravotní asistenti.

DSJ zabezpečuje klientům ošetrovatelskou péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu, a to nepřetržitě 24 hodin denně.

V zájmu klientů je vhodné, aby dodržovali pokyny lékaře, zdravotnických pracovníků a užívali předepsané léky. Pokud klient užívá léky, které si sám koupil nebo jinak získal, je nezbytné, aby o tom informoval zdravotnické pracovníky.

Rozsah ošetrovatelské péče se řídí indikací praktického nebo odborného lékaře.

Lékařská péče je zajišťována privátní ordinací praktického lékaře. Lékař přichází za svými pacienty do DSJ na základě žádosti klienta. Klient sdělí požadavek zdravotní sestře, klientovi je následně oznámen termín návštěvy praktického lékaře v DSJ. Pokud si klient sjedná setkání s praktickým lékařem nebo jiným odborným lékařem v DSJ, je nezbytné, aby o termínu neodkladně informoval zdravotní sestru nebo manažera služeb výkonného týmu.

Klient je povinen hlásit zdravotnímu personálu, že přišel do styku s infekčním onemocněním.

Převoz klienta sanitním vozem ordinuje lékař.

V naléhavých případech je zajišťována lékařská péče formou lékařské služby první pomoci.

Klient zdravotní sestře hlásí změnu praktického lékaře a předá ji kontaktní údaje.

## 6 HYGIENA

Klient provádí denní hygienu podle svých zvyklostí, možností dle aktuálního zdravotního stavu a s podporou, sjednanou v Individuálním plánu.

Výměnu osobního prádla si určuje klient sám, vždy s ohledem na respektování obecných pravidel kolektivního soužití.

## 7 HYGIENA PROSTŘEDÍ

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 společných prostor a úklid pokojů, který je definován v Individuálním plánu.

V rámci prevence předcházení vzniku šíření infekčních onemocnění je nezbytné maximum pomůcek individualizovat (každý klient má své pomůcky). Jedná se o pomůcky pro osobní hygienu, inkontinenci, pomůcky pro aplikaci medikamentů, např. inhalátory a inhalační nástavce. Klient je podporován k samostatnosti při zajišťování nákupu těchto pomůcek, poskytovatel služby nabízí podporu dle míry soběstačnosti klienta.

Dezinfekci povrchů provádí 1x denně pracovníci přímé péče dle Dezinfekčního řádu poskytovatele služby. Klienti jsou v rámci prevence šíření a vzniku infekčních onemocnění povinni umožnit provedení dezinfekce na pokojích.

Potraviny podléhající zkáze je nutné přechovávat v lednici.

Udržování čistoty a pořádku v osobních věcech provádí klient podle svých možností a zdravotního stavu sám nebo s podporou pracovníků DSJ.

Úklid na pokoji provádí zaměstnanci DSJ za přítomnosti klienta nebo dle individuální domluvy uvedené v Individuálním plánu.

Klient nesmí uchovávat na pokoji hygienicky závadné věci, které mohou ohrožovat zdraví a život.

Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a o jejich likvidaci rozhodují příslušní odpovědní zaměstnanci. V zařízení jsou rozmístěny nádoby na třídění odpadu.

## **8 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE**

Nenahrazujeme běžně dostupné veřejné služby, ale vytváříme příležitosti, aby mohl klient takové služby využívat.

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.

## **9 POBYT KLIENTA MIMO DSJ A ODHLAŠOVÁNÍ STRAVY**

Způsob a podmínky přihlašování a odhlašování stravy je staven v Smlouvě o podmínkách poskytování sociální služby v DSJ.

Klient, který opouští DSJ na dobu delší než jeden den, si u zdravotní sestry zajistí léky a informuje manažera služeb výkonného týmu o předpokládané délce pobytu mimo DSJ.

Klient si při plánovaném pobytu mimo DSJ zajistí uložení cenných věcí do úložných prostor na pokoji, které uzamkne.

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.

Pobyt mimo DSJ z důvodu zdravotní hospitalizace se považuje vždy za předem oznámený pobyt.

Za toto období náleží klientovi i poměrná část Příspěvků na péči.

Klienti mohou vycházet a pobývat mimo oddělení, na kterém jsou ubytováni. V zájmu své bezpečnosti se však klientovi doporučuje ohlásit odchod z areálu domova ošetřujícímu personálu a nahlásit přibližnou dobu návratu, zvláště pokud klient předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře). Službu konající personál v tomto případě dohodne s klientem způsob podání jídla.

Klientům je doporučeno, aby při pohybu v parku na invalidních vozících (mechanický, elektrický) dodržovali zásady bezpečné jízdy, vyhodnocovali stav chodníků ve vztahu k počasí, u elektrických vozíků stav (nabití) baterie.

Není v kapacitě poskytovatele služby pravidelně monitorovat pohyb klientů v areálu parku.

## **10 UZAMYKÁNÍ A ODEMYKÁNÍ BUDOV A PARKU**

Budovy se odemykají v 5:00 hodin a uzamykají v 22:00 hodin.

Park je otevřen od 6:00 do 22:00 hodin.

V případě plánovaného pobytu klienta mimo DSJ je možné domluvit odemknutí budovy dle individuální situace.

## **11 NOČNÍ KLID**

Noční klid je stanoven od 22. 00 hodin do 7:00 hodin.

V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podávat léky nebo jim poskytnout nutnou ošetrovatelskou nebo lékařskou péči.

Klienti, kteří mají televizi nebo radiopřijímač na pokojích, mohou k poslechu použít sluchátka nebo se musí dohodnout se spolubydlícím.

## **12 ULOŽENÍ PENĚŽNÍ HOTOVOSTI**

Klient může požádat o uložení peněžní hotovosti do trezoru pokladny DSJ v budově sv. Damiána.

Provozní doba pokladny pro výběry a ukládání hotovosti je zveřejněna na dveřích kanceláře pokladny a na nástěnkách oddělení.

V případě, že dojde k dočasné změně výplaty (řádná dovolená, nemoc, provozní důvody), jsou klienti o změně informováni prostřednictvím letáků na dveřích kanceláře pokladny, na nástěnkách oddělení, a ve výtahu.

S uloženou peněžní hotovostí je oprávněn nakládat pouze klient, jemuž náleží. Informace o stavu uložené peněžní hotovosti či o výši důchodu apod. lze poskytovat pouze klientovi. Jiným

osobám jen v případě, že jsou zákonným zástupcem klienta, případně na základě ověřené plné moci k tomu určené.

Do trezoru pokladny není možné ukládat cennosti nebo osobní doklady.

### **13 PODMÍNKY PLATBY ÚHRADY ZA ČERPANÉ SLUŽBY V DSJ**

Podmínky platby za čerpané služby jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí služby.

Vyúčtování odebraných služeb je prováděno vždy k 15. dni v měsíci za předcházející měsíc. Pokladní vystaví klientovi fakturu, na které je po předchozí domluvě uveden způsob úhrady (převodem, v hotovosti, inkasem). O výši úhrady je klient vždy seznámen při převzetí faktury.

### **14 NÁVŠTĚVY V DSJ**

Klienti mohou přijímat návštěvy ve společných prostorech od 8:00 do 19:00 (mimo uvedený čas lze přijímat návštěvy po dohodě se službu konajícím personálem). Návštěva na pokoji je podmíněna přítomností klienta.

Návštěvy nevstupují do prostoru kuchyněk na jídelnách a na sesterny.

Na dvoulůžkových pokojích návštěvník přizpůsobuje délku svého pobytu s ohledem na zdravotní stav spolubydlícího a v maximální míře respektuje jeho soukromí.

Vstup do DSJ se zvláštěm je možný se svolením službu konajícího personálu.

Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologického charakteru může vedoucí DSJ návštěvy dočasně omezit nebo zrušit. Zákaz návštěv oznámí vedení DSJ vyvěšením na vstupních dveřích do budovy, na informačních nástěnkách a na webových stránkách.

Návštěvám, které jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných a psychotropních látek nebude vstup do DSJ umožněn nebo budou vykázáni.

### **15 PŘIJÍMÁNÍ POŠTOVNÍCH A PENĚŽNÍCH ZÁSILEK KLIENTŮ**

Pro přijímání peněžních a listovních zásilek a balíčků jsou pověřeni konkrétní pracovníci DSJ. Na recepci jsou evidovány všechny doporučené zásilky a předány adresátovi.

### **16 PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ**

Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno zejména:

- agresivní chování a napadání ostatních klientů nebo zaměstnanců
- užívání návykových látek, pod jejichž vlivem dojde k agresivnímu chování, vyhrožování, nebo k úmyslnému poškozování majetku DSJ
- krádeže
- 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.

## 17 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V DSJ mají klienti možnost využít služeb pedikérky a kadeřnice, které do DSJ docházejí v předem ohlášeném čase.

V případě zájmu o tyto služby zapíše pracovníci přímé obslužné péče klienta do seznamu zájemců na dohodnutý termín.

O termínech návštěv kadeřnice a pedikérky jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek a z ústního podání personálu přímé obslužné péče.

Služby kadeřnice a pedikérky si hradí klient z vlastních zdrojů.

O kulturních akcích v DSJ jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnek a informací na webu.

O detailních podmínkách návštěvy kulturní akce (způsob dopravy, cena) případné zájemce informuje pracovník fundraisingu - PR.

## 18 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Každému žadateli o sociální službu je předán v písemné podobě podrobný popis postupu podávání a vyřizování stížností a připomínek. Zde je předložena zkrácená verze tohoto postupu:

Formy podávání stížností:

Písemně – svoji písemnou stížnost/připomínku můžete zaslat prostřednictvím České pošty na adresu Domov sv. Josefa, Žireč 1, 544 04 Dvůr Králové nad Labem nebo vložit do schránky s názvem STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY, která je umístěna ve vstupní chodbě sv. Damiána a v 1. patře budovy sv. Josefa v místě spojovací chodby u transportní plošiny. Na požádání bude schránka přinesena přímo na pokoj. Tato schránka je uložena v kanceláři sociálního pracovníka. Klient může požádat kteréhokoliv pracovníka přímé obslužné péče o zprostředkování požadavku na vložení stížnosti/připomínky do přenosné schránky.

- **Elektronicky** – stížnost/připomínku může klient zaslat na mail [sekretariat@dsj-zirec.cz](mailto:sekretariat@dsj-zirec.cz)
- **Ústně** – se stížností/připomínkou se klient obrátí přímo na zaměstnance poskytovatele služby. Je doporučeno stížnost/připomínku předat v první řadě svému klíčovému pracovníkovi nebo jeho zástupci. Klient může stížnost/připomínku předat kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele služby a ten zprostředkuje předání adresátovi.



Poskytovatel služeb je povinen reagovat na každou stížnost/připomínku.

Je-li zaměstnanec požádán o zapsání stížnosti/připomínky či přinesení schránky na Stížnosti a připomínky, je povinen reagovat bezodkladně, okamžitě.

Při zápisu či obdržení stížnosti/připomínky nesmí pracovník reagovat negativně, hrubě, či nesmí působit na klienta jakýmkoliv způsobem, kterým by omezoval práva a svobodu klienta.

Při řešení stížnosti/připomínky může být klient přítomen, nebo si zvolit zástupce, blízkou osobu nebo tlumočnicka pro vyřízení své stížnosti/připomínky.

Osoba podávající stížnost/připomínku může zůstat v anonymitě, ale tím je omezena její možnost získat odpověď, která je v tomto případě vyvěšena na nástěnce oddělení.

Schránku stížností vybírá jednou týdně sociální pracovník.

O stížnosti provede zápis v knize uložené v kanceláři soc. pracovník. K zápisům má přístup pouze ten, kdo stížnost/připomínku projednává a ředitel organizace. Stížnost/připomínka se řeší neodkladně, nejdéle do 14 dnů.

Klient je písemně informován o výsledku jednání a o řešení jeho stížnosti nejdéle do 28 dnů od podání stížnosti (dle závažnosti stížnosti).

V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se do 15 dnů po obdržení písemného vyjádření odvolat nebo se se svou stížností obrátit na:

statutárního zástupce – ředitele organizace Mgr. Ing. Miroslava Wajsara, tel. 491 610 301,

na ředitele Diecézní charity v Hradci Králové jako zřizovatele – RNDr. Jiřího Stejskala, tel. 495 063 136

na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolí 39, 602 00 Brno, č. telefonu 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## 19 DOBROVOLNICTVÍ V DSJ

Domov sv. Josefa spolupracuje s dobrovolnickou agenturou Arnika. Dobrovolníci doprovázejí klienty na kulturní akce, nabízejí individuální návštěvy klientů s nabídkou vyplnění volného času.

## 20 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

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.
- Nezástávejte v místě bezprostředního nebezpečí, uposlechněte pokynů zaměstnanců DSJ, zejména v situacích používání výtahu nebo přesunu do bezpečného prostoru.
- Zachovejte klid, nepanikařte.

## 20.1 Jak postupovat při havarijních a mimořádných událostech:

### 20.1.1 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 rovné polohy.

### 20.1.2 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.

### 20.1.3 Požár

Jestliže zpozorujete požár, přivolejte co nejrychleji jakéhokoliv sloužícího zaměstnance, ten je povinen udělat vše, aby požár uhasil, vždy jsou přivoláni hasiči. Do jejich příjezdu dostupnými prostředky a způsobem neohrožující život, zamezují dalšímu šíření požáru.

Dále zaměstnanci vyhlásí „POŽÁR“, tak aby to všichni slyšeli (voláním HOŘÍ) a zahájí evakuaci osob. Po vyhlášení je sloužící personál povinen pomoci všem klientům opustit únikovými cestami budovu. Evakuace se řídí pravidly ze Směrnice Nouzových a havarijních situací. Po celou dobu trvání havarijní situace a do doby příjezdu hasičů, dbejte pokynů zaměstnanců.

Případnou první pomoc poskytne sloužící zdravotní personál nebo přivolaná Zdravotní záchranná služba.

### 20.1.4 Poškození nebo zcizení majetku

Svědék poškození nebo zcizení (krádeže) majetku poskytovatele služby nebo soukromé osoby je povinen bezodkladně informovat o události nejbližšího zaměstnance ve směně (pracovník v sociálních službách, zdravotní setra, manažer služeb výkonného týmu, případně jiný zaměstnanec). Stejným způsobem postupuje okradená osoba nebo osoba, které byl poškozen soukromý majetek nebo majetek svěřený do užívání Smlouvou o poskytování sociální služby.

Přivolaný zaměstnanec provede šetření celé události. Ten, kdo škodu způsobil, je povinen ji v plné výši uhradit. Dle závažnosti situace a výše způsobené škody je přivolána Policie ČR (dále se postupuje podle pokynů Policie ČR).

Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku DSJ nebo na majetku či zdraví ostatních klientů, zaměstnanců poskytovatele služby nebo jiných osob. Je povinen uhradit vzniklou škodu, případně uvést věc do původního stavu.

Klient je povinen upozornit zaměstnance poskytovatele služby na škodu, která vznikla, vzniká nebo by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

**20.1.5 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 zdravotní sestrou, v případě závažnějšího poranění je přivolána pomoc Rychlé záchranné služby.

**20.1.6 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).

**21 UKONČENÍ SLUŽBY****21.1 Ukončení služby na žádost klienta**

Klient může poskytování služby kdykoliv ukončit písemnou výpovědí Smlouvy o poskytování soc. služby (Smlouvy). Pokud klient nemůže z důvodu momentálního zdravotního stavu psát, odstoupení od smlouvy sepíše ve spolupráci se sociálním pracovníkem nebo jím vybranou osobou.

Odstoupení od Smlouvy doručí klient sociálnímu pracovníkovi.

Klient je povinen při ukončení Smlouvy vyrovnat všechny finanční a materiální závazky k poskytovateli služby a předat pokoj, který užíval, ve stavu, který odpovídá míře běžného opotřebení.

**21.2 Důvody ukončení služby ze strany poskytovatele**

- klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy
- poskytovatel není nadále schopen poskytovat klientovi předmětný komplex služeb
- klient ve fázi vyjednávání nebo přehodnocování služby zatajil důležité informace o svém zdravotním stavu nebo nepříznivé sociální situaci, které by měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy
- klient je v prodlení se sjednanou úhradou za služby delším než 3 měsíce a nespolupracuje s poskytovatelem služby na hledání řešení této situace
- klient je nezvěstný déle než 1 měsíc nebo soudem prohlášen za mrtvého
- klient byl během poskytování služby odsouzen za trestný čin a nastoupil do výkonu trestu

### 21.3 Ukončení dohodou smluvních stran

Důvody ukončení poskytování služeb na základě dohody stanovené ve Smlouvě o poskytování soc. služeb (tzv. Smlouva na dobu určitou).