MSSS VEJPRTY **Domovy se zvláštním režimem Vejprty**
Vrchlického 875/8, 431 91 Vejprty

# Domovní řád
## „Domov Mira“

Obsah:
ČL. 1 – Úvod
ČL. 2 – Přijetí klienta
ČL. 3 – Ubytování
ČL. 4 – Stravování
ČL. 5 – Ošetřovatelská péče o klienta
ČL. 6 – Sociální péče o klienta
ČL. 7 – Majetek a finance klienta, kompenzace v případě nepřítomnosti
ČL. 8 – Ukončení pobytu v Domově
ČL. 9 – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb
ČL. 10 – Informace pro pozůstalé
ČL. 11 – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 6. 2026
Zpracovala: Nikola Hirschová
Schválil: Mgr. Viktor Koláček
Počet stran: 10

Mgr. Viktor Koláček
Digitálně podepsal Mgr. Viktor Koláček
Datum: 2026.05.27 11:37:21 +02'00'

## ČL. 1
## ÚVOD

Domovní řád upravuje zásady k zajištění důstojného života klientů v Domově.
Zaměstnanci Domova jsou povinni při své každodenní činnosti motivovat a podporovat klienty v oblasti jejich soběstačnosti a sebeobsluhy. Domov vytváří podmínky pro aktivní prožívání volného času klientů. Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni při své každodenní činnosti respektovat zachovávání lidské důstojnosti a základních lidských práv. Dbát na zachování soukromí a svobodnou volbu klientů, zachovávat individuální přístup ke klientům, ochraňovat klienty před jakýmikoliv formami zneužívání, šikany a diskriminace. Domov podporuje klienty při využívání služeb určených široké veřejnosti.

Hygienické podmínky Domova se řídí Provozním hygienickým řádem Domova.

## ČL. 2
## PŘIJETÍ KLIENTA

S provozem Domova a podmínkami poskytování sociálních služeb seznamuje klienta sociální pracovník či PSS pracovník kvality sociální práce MSSS Vejprty.
Při nástupu do Domova je klientovi přidělen klíčový pracovník, který mu pomáhá nejen v době adaptace, ale po celý jeho pobyt, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá klientovi v jejich uskutečňování. Klíčový pracovník by se měl klientovi představit a sdělit mu, jakou má roli, musí si všímat především zájmu klienta. Klient může v průběhu pobytu v Domově kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů (např. z důvodu ukončení pracovního poměru zaměstnance), vždy se však dbá na přání klienta a klient je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován.
Klíčový pracovník vede o klientovi v průběhu jeho pobytu v Domově písemné záznamy. Každý klient má sestaven svůj individuální plán, který klíčový pracovník, ve spolupráci s klientem, popř. opatrovníkem a dalšími blízkými osobami, průběžně sleduje a vyhodnocuje.
Klíčový pracovník odpovídá za komunikaci s klientem, realizaci individuálního plánu a kontrolu jeho naplňování. Podle potřeby aktualizuje individuální plán ve spolupráci s klientem nebo rodinou klienta.
Na činnost klíčového zaměstnance a individuální plánování dohlíží sociální pracovník či PSS pracovník kvality sociální práce Domova.

## ČL. 3
## UBYTOVÁNÍ

Ubytování je zajišťováno s ohledem na respektování soukromí, práv a potřeb klientů s možností individuálního nastavení denního rytmu a se zajištěním jejich bezpečí. Domov postupuje v souladu s Veřejným závazkem.

### Základní informace

Budova má 4 NP a 1PP. V 1NP se nachází vstup do budovy a byty č. 1 a 2. Ve 2NP se nachází byty č. 3 a 4 a denní místnost personálu. V 3NP se nachází byty č. 5 a 6, šatna, sprcha a WC pro personál. Ve 4NP se nachází kancelář. V 1PP se nachází úklidová místnost, sklad třídění špinavého prádla a kotelna. Od 1PP do 3NP je k dispozici výtah pro 24 osob, tento výtah slouží

i jako evakuační. Objekt DZR není oplocen, klientům je zde k dispozici venkovní posezení v pergole.
V domově jsou k dispozici jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje, každý pokoj má své vlastní sociální zařízení. Tyto pokoje jsou vybaveny tak, aby klientovi od okamžiku nástupu poskytovaly podmínky pro důstojné a bezpečné bydlení. Klient má k dispozici ještě obývací pokoj s jídelním a kuchyňským koutem, a to v každém bytě.

Za ubytování je stanovená pevná úhrada.
O konkrétním přiděleném pokoji a lůžku (na základě potřeb klienta, stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu) získá žadatel informace před nástupem k pobytu. Svůj pokoj si může žadatel připravit i před nástupem po dohodě s Domovem tak, aby v den nástupu přišel skutečně do svého „domova".
Základní vybavení pokoje je zajištěno Domovem nebo po dohodě klientem. Pokud si chce klient dovést něco svého, je nutná předchozí domluva s vedoucím Domova.
Pokud má klient vlastní elektrospotřebič, musí být při příchodu klienta a následně každé dva roky revidován revizním technikem, poplatek za revizi hradí klient.
Chov zvířat na pokojích není z hygienických a provozních důvodů doporučován. Výjimky schvaluje vedoucí Domova. Klienti mohou přijímat návštěvy se zvířaty. Jsou umožněny také formy terapií se zvířaty.
Chodby v 1NP, 2NP a 3NP jsou monitorovány 24 hodin denně prostřednictvím kamer. Pořízené videozáznamy slouží výhradně pro účely vedení domova a mohou sloužit jako důkazní materiál např. při řešení sporných situací.

Klient může být po dohodě s poskytovatelem přemístěn na jiný pokoj nebo na dobu nezbytně nutnou do jiného zařízení (budovy), zejména pokud to bude vyžadovat jeho zdravotní stav nebo naléhavé provozní potřeby poskytovatele (stavební úpravy, živelná pohroma apod.).

Pověření zaměstnanci jsou v rámci svých kompetencí oprávnění provádět kontrolu stavu pokoje a dodržování zásad hygieny.

Jestliže dojde k technické poruše na zařízení v pokoji, je nutno závadu nahlásit sloužícímu personálu. Týká se to také osvětlení, vody a ústředního topení.

**Odpovědnost za škodu:**

- **a)** Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku, zdraví a zařízení, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti.
- **b)** Uživatelé jsou povinni dle svých schopností a možností upozornit personál na škodu, která vznikla.
- **c)** Uživatel je povinen vzniklou škodu uhradit, pokud tato škoda vznikla úmyslně nebo z nedbalosti.

## Klíče

Klientovi je umožněno, aby měl klíč od pokoje. Záleží ovšem na schopnostech klienta, zda např. nehrozí riziko ztráty a zneužití klíče.
Univerzální klíč má k dispozici sloužící personál. Každý klient má k dispozici uzamykatelný prostor na svém pokoji.

### Návštěvy

Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou neomezené. Mohou být využívány společenské místnosti či pokoj klienta. V případě, že se návštěva zdrží po 22. hodině je třeba nahlásit tuto skutečnost sloužícímu personálu. Případné přespání návštěvy nelze zajistit.

### Noční klid a pohyb mimo domov

Klienti Domova mají možnost volného pohybu, který není kontrolován. V době od 22.00 do 6.00 hodin je v Domově stanoven noční klid. Vstup do Domova a jeho opuštění je tedy možné po domluvě s pracovníkem v sociálních službách. Při pobytu mimo Domov delším než 1 den (kromě hospitalizace) vypíše sloužící personál tiskopis „Pobyt klienta mimo Domov“.

### Požární ochrana

Klient je seznámen s pravidly požární ochrany na Domově. Na pokojích není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, kde je nebezpečí vzniku požáru. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Pro kuřáky jsou vyhrazeny venkovní prostory pro kouření. Dále je striktně zakázáno používání a uchovávání zapalovačů a zápalek mezi klienty domova. Tímto není myšleno omezení osobní svobody klientů žijících v zařízení, ale pouze vytvoření podmínek pro účinnou ochranu života, zdraví a majetku před požáry. Všichni klienti si na požádání, zapalovač či zápalky, mohou zapůjčit u personálu, který také dohlédne na následné vrácení zapůjčeného. Místo vyhrazené pro kouření je označeno v areálu domova.

### Úklid

Domov zajišťuje klientům každodenní základní úklid pokojů a sociálního zařízení a společenských prostor. Respektuje se přitom denní život a soukromí klientů.
Klienti Domova mohou využívat praní a žehlení osobního prádla a lůžkovin prostřednictvím centrální prádelny MSSS Vejprty. Tato služba je hrazena v základní částce úhrady za ubytování. Prádlo klienta je diskrétně označeno tak, aby nemohlo docházet ke ztrátě nebo záměně. Prádelna dbá na čistotu prostředí, čistotu a kvalitu vypraného prádla, řádnou přejímku prádla a jeho výdej.

## ČL. 4
## STRAVOVÁNÍ

Pro klienty Domova je zajišťována celodenní strava. Poskytuje se strava normální, dietní a diabetická.
Klienti mají možnost se stravovat ve svém bytě ve společných prostorách jídelního koutu či na pokoji.

Celodenní stravování klienta zahrnuje:
- snídani
- dopolední svačinu
- oběd
- odpolední svačinu
- večeři

Stravu je možné odebrat v časech, které jsou individuálně stanoveny na jednotlivé byty.

V kuchyňkách bytů je k dispozici po celých 24 hodin chléb, máslo a tekutiny pro případ, že klient nestihl výdej jídla. Klient nesmí zůstat bez zajištění stravy.

Pitný režim je zajištěn po celý den.

Jídelní lístek sestavuje vedoucí centrální kuchyně s přihlédnutím ke kalorické a biologické hodnotě potravin.
Pro informovanost klientů je jídelníček k dispozici ve společných prostorách bytu. Domov usiluje o pružnost a individuální vstřícnost stravovacího režimu (s ohledem na hygienické normy a provozní podmínky).

## ČL. 5
## OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE O KLIENTA

Pracovníci v sociálních službách zajišťují nepřetržitou 24hodinovou ošetřovatelskou péči o klienty s podporou soběstačnosti v oblasti sebeobsluhy a návyků. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Domov poskytuje, mimo jiné také **úkony péče**. Jedná se o soubor úkonů, které jsou poskytovány klientům dle zdravotního stavu a míry závislosti na péči a pomoci druhé osoby.

Odbornou **zdravotní péči** zajišťují **pracovníci speciální péče** v součinnosti s **domácí péčí**, se kterou má organizace uzavřenou Smlouvu o spolupráci.

V rámci MSSS Vejprty jednou měsíčně ordinuje nasmlouvaný praktický lékař přímo na domově. K dispozici klientům je ale vždy jeden den v týdnu (úterý), kdy ho klient může v případě nemoci navštívit i na jiném domově. Pracovník speciální péče Domova je v neustálém kontaktu s tímto lékařem. Lékař zajišťuje zdravotní péči klientům Domova, kteří si jej svobodnou volbou zvolili jako svého praktického lékaře. Jednou za měsíc dochází do Domova specializovaný lékař psychiatr.
O každém klientovi vedou zaměstnanci ošetřovatelskou dokumentaci, která je spravována dle zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, který stanovuje její formu, ale i zaměstnance oprávněné nahlížet do této dokumentace. Osoby s tímto právem jsou povinny zachovávat mlčenlivost.

<u>ÚKONY PÉČE:</u>

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

## ČL. 6
## SOCIÁLNÍ PÉČE O KLIENTA

Sociální pracovník (resp. PSS pracovník kvality sociální práce) MSSS Vejprty zajišťuje mimo jiné vedení sociální dokumentace klientů. Poskytuje základní sociální poradenství široké veřejnosti, klientům a jejich rodinným příslušníkům formou telefonického, emailového nebo osobního kontaktu.

Poradenství zahrnuje poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci.

Domov spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb, institucemi a místními školami a školkami.

Korespondence a poštovní zásilky pro klienty jsou na Domově doručovány prostřednictvím české pošty, ta je předá do kanceláře. Doporučenou poštu přiváží česká pošta a předá jí klientům. Otevírání dopisů určených klientům nebo dopisy klientů odesílaných prostřednictvím personálu je přísně zakázáno. Klient může požádat pracovníka o otevření, přečtení nebo napsání dopisu a pracovník je povinen této žádosti vyhovět, pokud tohoto klient není sám schopen.

## ČL. 7
## MAJETEK A FINANCE KLIENTA, KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEPŘÍTOMNOSTI

Domov umožňuje, aby si klient rozhodoval o tom, zda si bude spravovat své finance a majetek samostatně nebo využije nabídky Domova – založení depozitního účtu. Cennosti si může uzamknout v prostorách na pokoji. Domov **neručí za ztrátu či odcizení**.

Pokud klient nabídky Domova využije, finanční hotovost bude uložena na depozitním účtu.

Při nástupu klienta sepíše pověřený zaměstnanec seznam věcí a cenností. Pokud pracovník zjistí, že má u sebe klient věc přesahující hodnotu 3 000 Kč, nahlásí tuto věc finanční agendě, která jej zapíše do **věcných depozit**.
Pokud např. v průběhu pobytu klient obdrží věc v hodnotě nad 3 000,- Kč, je též vhodné tuto věc finanční agendě nahlásit (může jej nahlásit sám klient, rodina apod.) a opět je věc zapsána do **věcných depozit**.

Měsíční úhrada (ubytování, stravování) i způsob placení je popsán ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.
Výplata důchodu – způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do Domova.
Klientovi, kterému je vyplácen důchod prostřednictvím hromadného výplatního seznamu ČSSZ, je Poskytovatel povinen 12. kalendářní den v měsíci vyplatit rozdíl mezi příjmem a úhradou na daný měsíc dle Sazebníku úhrad.

Pracovník finanční agendy provádí realizaci plateb z příjmů klienta (důchod, příspěvek na péči)

- měsíční úhrada (ubytování, stravování)
- vedení depozitního účtu klienta a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)
- ostatní (např. pedikúra, kadeřnice, regulační poplatky, nákup atd.).

V případě přiznaného příspěvku na péči, který je přiznán na základě určitého stupně sebeobsluhy a zdravotního stavu klienta, náleží v plné výši Domovu.

V případě, že klient je mimo Domov, má možnost získat po účetním uzavření daného kalendářního měsíce, ve kterém byl nepřítomen **kompenzaci** (dále jen vratku)**.** Jde o vyplacení finanční úhrady či potravinového balíčku při dodržení níže uvedených pravidel:

**Pravidla pro poskytnutí vratky**:

**1) vratka za stravu** – v případě uhrazení platby dle Smlouvy o poskytování služeb sociální péče na daný měsíc, ve kterém je klient nepřítomen. Celodenní nepřítomnost – za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin (0.00h – 24.00h), obdrží klient finanční úhradu v hodnotě denní stravovací jednotky bez režijní přirážky.

**2) vratka za příspěvek na péči** – v případě přiznaného příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

a) v případě nepřítomnosti klienta z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení – klientovi vratka nenáleží,

b) v případě jiné nepřítomnosti – za celý kalendářní den, tj. za celých 24 hodin (0.00h – 24.00h) obdrží klient finanční náhradu v hodnotě denní částky jemu přiznaného příspěvku na péči za každý takový den nepřítomnosti.

**Způsob odhlašování**:
Klient obdrží vratku pouze v případě, že se včas a řádně odhlásí. Toto odhlášení může provést i rodina klienta, nebo jeho právoplatný zástupce, a to osobně nebo telefonicky na tel. 605 885 670.
Pokud je klient hospitalizován, zajistí jeho řádné odhlášení pracovník finanční agendy.

Za včasné odhlášení je považováno pro dny odchodu:
- **úterý, středa, čtvrtek a pátek –** odhlášení **den dopředu** nejpozději do **9.00 hod.**, tj. do doby, než se započte s normováním stravy na další den
- **sobota, neděle a pondělí –** do **čtvrtka** do **9.00 hod.**

## ČL. 8
## UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ

K ukončení pobytu může dojít pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby čl. IX. odst. 1 a 2.
Dle písm. b) odst. 2 čl. IX Smlouvy o poskytnutí sociální služby lze mimo jiné Smlouvu ze strany Poskytovatele vypovědět po **opakovaném porušení povinností** vyplývající ze Smlouvy, resp. Domovního řádu.

Poskytovatel služby nepředpokládá, že by klient využívající sociální služby DZR úmyslně a záměrně porušoval Domovní řád. V případě, že k porušování dochází, je situace vždy řešena v součinnosti personálu v přímé péči a vedení zařízení. Ve spolupráci s lékařem je konzultováno, zda nedošlo ke změně zdravotního stavu, na základě, kterého může dojít ke změně potřeb a prožívání a následně ke zvratu v projevech chování. Je třeba zvážit změnu stávajícího plánu potřebné podpory. Dle potřeby je situace řešena ve spolupráci s opatrovníkem či rodinným příslušníkem.

Za nerespektování pravidel DOMOVNÍHO ŘÁDU se považuje:

- verbálně vulgární nebo fyzické napadení zaměstnance
- verbálně vulgární nebo fyzické napadení klienta
- porušování BOZP, PO předpisů Domova – kouření cigaret mimo prostory k tomu určené nebo manipulace s otevřeným ohněm v budově
- používání a uchovávání zapalovačů a zápalek mezi klienty domova
- záměrné způsobování a udržování nepořádku na Domově

- okrádání, využívání a zneužívání slabších klientů
- vyhrožování a zastrašování klientů
- vyhrožování a zastrašování zaměstnanců
- prokázané sexuální zneužívání jiného klienta
- záměrné ničení majetku organizace či ostatních klientů
- opakované neohleduplné jednání vůči ostatním klientům Domova (narušení základních práv ostatních klientů)
- požívání alkoholických nápojů v takové míře, kdy jsou omezeny na svých právech ostatní klienti a výrazně narušen chod Domova
- požívání jiných návykových látek (nelegální drogy)
- opakované nedodržování nočního klidu (narušení základních práv ostatních klientů)
- sexuální obtěžování klienta vůči zaměstnanci

Ukončení služby ze strany Poskytovatele je možné pouze na základě písemného oznámení, ve kterém je popsán důvod ukončení a stanoveny termíny a povinnosti jednotlivých stran. Ukončení smlouvy je realizováno vždy v souladu s uzavřenou smlouvou, která obsahuje mimo jiné rovněž výpovědní lhůty a výpovědní důvody.

## ČL. 9
## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Neodmyslitelnou součástí ochrany práv klientů je právo stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb spokojeni.
Domov chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám klientů.

Je důležité rozlišovat následující:

**Připomínka** – jedná se převážně o ústní výtku (upozornění) k průběhu poskytování sociální služby. Opakovaná připomínka se řeší jako stížnost. Obvykle je řešena ústně.

**Podnět** – jedná se o návrh klientů směřující ke zlepšení služby. Řeší se na poradách s klienty, je vytvořen zápis.

**Stížnost** je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se klient (může si zvolit svého zástupce – soused, příbuzný, …) či jiná osoba dožaduje ochrany práv a zájmů, upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování služby.

**Podání stížnosti**

Stížnost může podat stěžovatel v jakýkoliv pracovní den a hodinu, a to jakémukoliv zaměstnanci (ústně či písemně) či vhozením písemné stížnosti do schránky stížností. Stěžovatel si může zvolit zástupce, podat stížnost může tedy i osoba blízká, opatrovník aj.

**Ústní** stížnost klienta dotyčný zaměstnanec zaznamená do systému Preus a sdělí jej soc. pracovnici či vedoucí domova, kteří se začnou stížností zabývat.
Pokud je stížnost **písemná**, řeší jej sociální pracovník (resp. PSS pracovník kvality sociální práce) či vedoucí domova ihned, jakmile se o stížnosti dozví (výběrem schránky stížností, doručením na adresu apod.)
Schránka stížností je umístěna v přízemí a je zřetelně označena „Schránka stížností“. Vybírána je 1x měsíčně sociálním pracovníkem (resp. PSS pracovníkem kvality sociální práce) za přítomnosti svědka z řad klientů. O tomto je proveden záznam.

**Postup přijetí a vyřízení stížnosti**
O stížnosti je proveden Záznam o přijetí stížnosti a dále Záznam o průběhu šetření stížnosti. Následně jsou v písemné podobě stěžovateli předány informace o způsobu a konkrétních krocích k vyřízení, a to nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do „Evidence stížností". Odpověď na stížnost vždy musí obsahovat konkrétní způsob, jakým byla stížnost vyřešena, popř. opatření, která byla provedena.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti Domovem, může požádat o přezkoumání rozhodnutí:

- u ředitele MSSS Vejprty- Mgr. Viktor Koláček, tel. 797 972 369, e-mail: reditel@msssvejprty.cz
- u zřizovatele příspěvkové organizace: Město Vejprty, Tylova 870/6,431 91 Vejprty, či se stěžovatel může obrátit na starostku města: Jitka Gavdunová, tel.: +420 474 614 961
- u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02
- u Veřejného ochránce práv
- u Ministerstva práce a sociálních věcí

Stížnosti jsou řešeny dle povahy a s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Pokud je stížnost směrována proti konkrétní osobě, postupuje se tak, aby byla zachována slušnost, důstojnost, presumpce neviny a oprávněné zájmy této osoby. Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.
Stížnosti vyřizuje vedoucí Domova nebo sociální pracovník (resp. PSS pracovník kvality sociální práce); v případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu Domova, vyřizuje stížnost ředitel organizace MSSS Vejprty; v případě, že je stížnost vedena proti sociálnímu pracovníkovi, vyřizuje stížnost vždy vedoucí Domova.

- Vedoucí Domova – zabývá se především stížnostmi týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.
- Sociální pracovnici (resp. PSS pracovníci kvality sociální práce) – zabývá se především stížnostmi sousedských a mezilidských vztahů – ten o vyřešení sporu vždy informuje vedoucího Domova.

Anonymní stížnost je prošetřená také, vyrozumění je uloženo v „Evidenci stížností" a vyvěšeno na nástěnku po dobu 30 dnů ode dne podání.

**Prověření stížnosti MPSV**
Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost v zákonem stanovené lhůtě vyřízena, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti z hlediska opodstatněnosti, zákonnosti a procesního postupu.

Stěžovatel musí žádost podat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatelem nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měl poskytovatel stížnost vyřídit. Stěžovatel musí uvést, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá.

## ČL. 10
## INFORMACE PRO POZŮSTALÉ

O úmrtí klienta je koronerem telefonicky informován opatrovník a osoba, kterou klient uvedl jako osobu blízkou. Pokud došlo k úmrtí v Domově, tělo je odvezeno Pohřební službou Kadaň,

Vysočanské zahrady a.s. (tel.: 800 261 128), se kterou lze následně sjednat převoz do Vámi zvolené pohřební služby.
Průkaz zdravotní pojišťovny, občanský průkaz, popř. další doklady odevzdá sociální pracovnice příslušnému orgánu. Došlo-li k úmrtí v nemocnici a měl-li klient občanský průkaz s sebou, odevzdá jej na příslušný úřad soc. pracovnice dané nemocnice.
Úmrtní list je vystaven matričním úřadem dle místa úmrtí.
Výplatu důchodu zruší na České správě sociálního zabezpečení sociální pracovnice Domova, stejně tak jako výplatu příspěvku na péči.

Osobní věci zemřelého jsou sepsány do soupisu. Tyto věci si mohou pozůstalí vyzvednout po předchozí telefonické domluvě se sociálním pracovníkem či PSS pracovníkem kvality sociální práce (tel.: 605 885 670) oproti podpisu a po předložení občanského průkazu. Vkladní knížky či hotovost, jsou předmětem dědického řízení a jejich vyzvednutí je tedy možné až po ukončení dědického řízení. Dědic či dědicové (popřípadě zástupce pověřený ověřenou plnou mocí dědiců) se s pravomocným usnesením dostaví do Domova, kde mu bude na základě předložení tohoto usnesení a občanského průkazu vydána pozůstalost (vkladní knížky, finanční hotovost, přeplatky úhrady apod.), případně bude dědicem uhrazen nedoplatek. Pro vyzvednutí pozůstalosti je nutné nejméně 3 dny předem telefonicky sjednat schůzku se sociální pracovnicí Domova.

## ČL. 11
## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Domovní řád je závazný pro všechny klienty Domova. Klient je při nástupu do Domova seznámen s dokumenty týkajících se jeho osoby. Toto stvrdí svým podpisem při podpisu „Smlouvy“. Se změnami ve vnitřních pravidlech je klient během pobytu průběžně seznamován.
2. Tento Domovní řád nabývá účinnosti dne 1. 6. 2026.

Datum zpracování: 26. 5. 2026

……
Mgr. Viktor Koláček
ředitel MSSS Vejprty