Příloha č. 1

Domovy se zvláštním režimem Vejprty

S.K. Neumanna 842/2, 431 91 Vejprty

Domovní řád
„DZR Dukla“

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. 9. 2025
Zpracoval: Tomáš Binter, DiS., Petra Soldánová
Schválil: Mgr. Viktor Koláček
Počet stran: 10

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 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 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

Ubytovací sekce je rozdělena do tří poschodí a na jednotlivá oddělení (domácnosti). V každé domácnosti žijí klienti s podobnou mírou potřebné podpory a péče. Klienti jsou zároveň s Domovním řádem seznámeni i s pravidly domácnosti, která zpřesňují chod konkrétní domácnosti, resp. oddělení.

V Domově jsou k dispozici jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové pokoje. Tyto pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly klientovi veškeré podmínky k bydlení. Klient má k dispozici i další prostory, jako jsou jídelny v suterénu a přízemí, společenské místnosti,

včetně vybavení a příslušenství, sociální zařízení na každém poschodí, terasu, zahradu, pergolu a další zde neuvedené prostory spojené s ubytováním. Vše je bezbariérově přizpůsobeno klientům. K dispozici jsou velké koupelny, a to po jedné na každém poschodí.

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 dovézt něco svého, je nutná předchozí domluva s vedoucím Domova.
Pokud má klient vlastní elektrospotřebič, musí být při příchodu klienta a následně každý rok 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.

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)** Klient odpovídá za škodu způsobenou na majetku, zdraví a zařízení, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti.
- **b)** Klienti jsou povinni dle svých schopností a možností upozornit personál na škodu, která vznikla.
- **c)** Klient 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. Náhradní klíč je uložen na denní místnosti personálu. Každý klient má k dispozici uzamykatelný noční stolek nebo komodu či šatní skříň.

Návštěvy

Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou neomezené. Mohou být využívány společenské místnosti. Po dohodě s ostatními spolubydlícími je možné využít k návštěvě pokoj klienta. V případě, že se návštěva zdrží po 22. hodině je třeba nahlásit tuto skutečnost sloužícímu personálu. Případné přespání návštěvy nelze zajistit. V areálu Domova je k dispozici parkoviště a bezbariérově přístupné posezení.

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 pouze po domluvě s pracovníkem v sociálních službách konajícím službu. 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 koordinátorem sociální péče. Na pokojích není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, kde je nebezpečí vzniku požáru, tedy bez platné revize u elektrospotřebičů. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm. Pro kuřáky (včetně kuřáků elektronických cigaret) jsou vyhrazeny prostory pro kouření – malá terasa.

Na základě opatření ze dne 7.2.2025 je přísně zakázáno používat a uchovávat zapalovače (jedná se o mechanické zařízení jednoduché konstrukce, jenž během své aktivace zapálí oheň a udrží ho, dokud je stisknutý) a zápalky mezi klienty Domova.

V případě, že chce jít klient kouřit, je mu zapůjčen zapalovač, který se nachází v kanceláři PSS, která je umístěna v 1.NP na oddělení A. O zapůjčení tohoto zapalovače požádá klient personál (PSS sloužící na oddělení A), který také dohlédne na jeho vrácení.

U klientů s rizikovým chováním doprovází personál klienta na místo určené ke kouření, kde mu personál zapálí cigaretu a následně zapalovač odebere.

Tímto opatřením poskytovatel sociálních služeb nemyslí omezení osobní svobody klientů žijících v zařízení, ale pouze vytvoření podmínek pro účinnou ochranu života, zdraví a majetku před požáry.

Úklid

Domov zajišťuje klientům každodenní základní úklid pokojů, společného sociálního zařízení a společenských prostor. Respektuje se přitom denní život a soukromí klientů.
Při úklidu též záleží na nastavení pravidel každého oddělení (např. v rámci upevňování zákl. návyků a dovedností provádějí klienti úklid samostatně).

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 stravovat se ve společné jídelně, na svém pokoji nebo společenské místnosti.

Celodenní stravování klienta zahrnuje:

- snídani
- dopolední svačinu
- oběd
- odpolední svačinu
- večeři
- druhou večeři (v případě diabetické diety)

Stravu je možné odebrat v časech, které jsou individuálně stanoveny na jednotlivých odděleních.

Na denní místnosti personálu 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 vystaven v čitelné i alternativní podobě na nástěnkách Domova. 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.

Zdravotní péči zajišťují **PSS pracovníci speciální péče** v součinnosti s externí zdravotní službou **Home Care,** se kterou má organizace uzavřenou Smlouvu o spolupráci.

Do Domova dochází pravidelně jednou týdně praktický lékař. PSS 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 PSS pracovníci speciální péče 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. PSS pracovníci speciální péče pracují dle Manuálu pracovníka speciální péče.

<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 pracovníci MSSS Vejprty zajišťují mimo jiné vedení sociální dokumentace klientů. Poskytují 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 informací 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, která je doručí na ředitelství MSSS Vejprty, odkud je roztříděné pošlou na Domov. 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 samostatně nebo využije nabídky Domova – založení depozitního účtu. Pokud klient **nevyužije** této možnosti, Domov **neručí za ztrátu či odcizení**.

Pokud klient nabídky Domova využije, finanční hotovost bude uložena na depozitním účtu, vkladní knížky mohou být uloženy do trezoru a vedeny v programu Preus. Pokud klient požádá o vyzvednutí vkladní knížky do svého držení, Domov již není dále zodpovědný za její případné zničení, ztrátu či poškození. Vyzvednutí je vždy oproti podpisu klienta.

Při nástupu klienta sepíše sloužící zaměstnanec na oddělení, kde bude klient ubytován, 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.
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. 728 895 635.
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, používání a uchovávání zapalovačů a zápalek na Domově nebo manipulace s otevřeným ohněm v budově
- 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)
- opakované porušování pravidel oddělení

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. pracovníkovi či vedoucí domova, kteří se začnou stížností zabývat.
Pokud je stížnost **písemná**, řeší jej soc. pracovníci 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 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 Domova: 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 Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (telefon 257 221 141, 257 221 142)

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; 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.

- Vedoucímu Domova – zabývá se především stížnostmi týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.
- Sociální pracovnici – zabývá se především stížnostmi sousedských a mezilidských vztahů – ta o vyřešení sporu vždy informuje vedoucí Domova.

Anonymní stížnost je prošetřena také, průběh je zaznamenán v Záznamní knize o přijetí a průběhu šetření stížnosti, vyrozumění je vyvěšeno na nástěnku po dobu 30 dnů ode dne podání.

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 soc. pracovnicí (tel.: 797 977 155) oproti podpisu a po předložení občanského průkazu. Vkladní knížky či hotovost, které byly svěřeny Domovu do úschovy, 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 sociálními pracovníky 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. 9. 2025.

Datum aktualizace: 29. 8. 2025

Mgr. Viktor Koláček
Digitálně podepsal Mgr. Viktor Koláček
Datum: 2025.09.01 08:22:53 +02'00'

.....
Mgr. Viktor Koláček
ředitel MSSS Vejprty