

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

Domov se zvláštním režimem



DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU

Rokytnice v Orlických horách

Obsah

Informace pro zájemce o službu v Domově se zvláštním režimem.....	3
Žádost o přijetí do DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU	7
Vyjádření lékaře	8
Veřejný závazek	10
Poslání sociální služby	10
Cíle sociální služby	10
Zásady/principy poskytované sociální služby	10
Cílová skupina.....	10
Negativní vymezení cílové skupiny	11
Kapacita služby	11
Ceník služeb	12
Aktivity a terapie, které DOMOVA nabízí	12
Šicí dílna.....	12
Snoezelen	12
Zahradní terapie.....	13
Canisterapie.....	14
Keramická dílna	13
Arteterapie/volnočasové aktivity.....	13
Dílny běžného života.....	13
Tělocvična	14
Pravidla slušného chování	15
VÍTE, ŽE.....	16
Stížnosti, podněty, připomínky	22
Co je to stížnost?	25
Smlouva o poskytnutí sociální služby	30
Pravidla pro výpočet výše přeplatků (vratky)	39
Plná moc k hospodaření s finančními prostředky	40
Dohoda o hospodaření s finančními prostředky klienta.....	41

Informace pro zájemce o službu v Domově se zvláštním režimem

DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU

Velmi nás těší Váš zájem o sociální službu. Připravili jsme pro Vás několik zásadních informací, které Vám pomohou rozhodnout se, zda je služba pro Vás tou pravou a chcete našich služeb využít.

Pokud chcete o službě získat více informací, využijte těchto možností

- poskytneme Vám je přímo v zařízení na adrese: Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách, v případě zájmu je možné domluvit si prohlídku zařízení
- informace Vám poskytne sociální pracovnice Mgr. Aneta Lorencová na telefonním čísle **724 885 767**
- na našich webových stránkách www.dnsv.cz
- v registru poskytovatelů sociálních služeb

Jak postupovat v případě podání žádosti

- Žádost o přijetí získáte
 - přímo v zařízení
 - na webových stránkách www.dnsv.cz
 - na vyžádání zašle sociální pracovník žádost poštou
- Vyplněnou žádost zašlete nebo dodejte do našeho zařízení sociální pracovnici Mgr. Anetě Lorencové

Co se bude dít po doručení žádosti

- Žádost bude nejdříve zapsána do seznamu žádosti a předána k posouzení MUDr. Huckové, která se vyjádří, jestli žadatel splňuje okruh osob pro přijetí do domova se zvláštním režimem.
- Celkové vyhodnocení splnění kritéria okruhu osob posuzuje psychiatricka paní MUDr. Zita Hucková a čtyřčlenná komise, složená z pracovníků zařízení (vedoucí služby, sociální pracovnice) a sociální pracovnice MěÚ a vedoucí Péče o duševní zdraví z Rychnova nad Kněžnou.
- Jestliže zájemce splňuje cílovou skupinu, tak je písemně informován, že u něho bude provedeno sociální šetření, na jehož základě bude žádost komisí vyhodnocena. Zájemce bude následně informován, telefonicky i písemně.
- Během sociálního šetření budou zjišťovány oblasti podpory, nepříznivá sociální situace, co zájemce od služby očekává. Budeme také zjišťovat možnosti využití jiných sociálních služeb s nižší mírou podpory. Zároveň se žadatel dozví základní informace o službě (práva a povinnosti klienta, obsah budoucí smlouvy o poskytování služby, možnost podat stížnost, výši úhrad za službu apod.). Bude Vám předána složka s písemnými informacemi. Zároveň s Vámi pohovoříme o tom, co od služby očekáváte, jaká máte přání a potřeby



- Komise zasedá 1x za 2 měsíce.
- 1x ročně Vám zašleme návratku a ověříme, zda máte zájem o ponechání žádosti a také ověření si informací, jestli nenastala nějaká změna.
- Zájemce má možnost se přijet podívat na prohlídku do DOMOVA.

Informace před nástupem do Domova se zvláštním režimem **DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU**

Připravili jsme pro Vás několik zásadních informací, které se týkají zajištění Vašeho nástupu do zařízení a pomohou Vám řešit tuto pro Vás novou situaci.

Před nástupem do zařízení provedeme sociální šetření, všechny informace Vám předáme srozumitelnou formou. Při jednání Vám poskytneme prostor k vyjádření Vašich přání a potřeb. Tato zjištění využijeme při společném definování cílů a následné tvorbě Vašeho individuálního plánu.

Společně se domluvíme na termínu přijetí.

Při nástupu do DOMOVA je nutno přinést s sebou:

- Občanský průkaz (pouze pro prokázání identifikačních údajů)
- Platný výměr vašeho důchodu – pokud budete žádat o sníženou úhradu pobytu a stravy
- Průkaz zdravotní pojišťovny
- Léky, které užíváte, alespoň na týden
- Rozhodnutí o příspěvku na péči (je-li přiznán)

Při uzavírání Smlouvy o poskytování služby s Vámi budeme hovořit o těchto oblastech:

- Způsobu zpracování Vašich osobních údajů
- Budete se také moci rozhodnout, zda budete využívat služeb našeho praktického lékaře a psychiatra, kteří dojíždějí do Domova. Přebírají si tak komplexní péči o své zaregistrované pacienty. V případě, když si ponecháte svého dosavadního lékaře, tak veškeré návštěvy včetně zajištění léků zajišťujete sami nebo s pomocí rodiny.
 - Praktický lékař ordinuje v Domově každé pondělí
 - Psychiatr ordinuje v Domově v úterý 1x za 14 dní
- Způsobu podávání léků
- Možnosti vedení depozitního účtu na základě Vašeho zmocnění
- Způsobu hospodaření s finančními prostředky a předání informace o výši zůstatků, domluvíme se na výši kapesného
- Jak bude stanovena úhrada za službu včetně platby. Úhrada za pobyt musí být zaplacená vždy do data uvedeného ve smlouvě. Pokud nastoupíte v průběhu měsíce,

výši úhrady zaplatíte podle počtu ubytovacích dnů do konce měsíce. Výše úhrady za pobyt je závislá na počtu lůžek na pokoji a řídí se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vnitřním předpisem zařízení.

- Pokud je Vám přiznán příspěvek na péči je jeho výše použita jako úhrada na poskytnutí péče.
- Projdeme si společně pravidla poskytování služby, která budou pro obě strany závazná, v případě jejich porušení je toto důvod k ukončení smlouvy o poskytování služby kteroukoliv stranou.
- Smlouva musí být uzavřena nejpozději v den Vašeho nástupu do zařízení. V opačném případě není možné Vás přijmout a poskytovat službu. Veškeré změny ve smlouvě budou provedeny na základě dohody obou stran a sepsání dodatku ke smlouvě, který je nedílnou součástí smlouvy.
- Pomoc či podporu zajistíme vždy na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování služby mezi oběma stranami, vycházíme z Vašich individuálních potřeb a přání, potřebné závislosti na službě. Poskytujeme ubytování, celodenní stravování včetně dietní stravy, pomoc a podporu při sebeobsluze, informace nebo pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů, v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a nabídkou služeb.
- Nabídneme Vám možnost uložení cenin nebo osobních věcí v našem trezoru (v kanceláři sociálního pracovníka). V případě zájmu bude s Vámi sepsána dohoda o úschově.
- Pokud u nás budete mít vedenou vkladní knížku, výběr finanční hotovosti z této vkladní knížky bude zajišťovat ředitelka Domova. Nahlédnout a seznámit se s pohyby a zůstatkem na své vkladní knížce můžete kdykoli po dohodě. Vždy jednou ročně je Vám, případně opatrovníkovi předkládán přehled pohybů na vkladní knížce. Za peníze na knížce pak DOMOV v plné výši odpovídá. Za peníze nebo další cennosti, které si ponecháte u sebe, neručíme.
- Návštěvy za Vámi mohou přijít kdykoliv, pouze v případě karantény máme právo zařízení uzavřít.
- Pokud se rozhodnete navštívit příbuzné či známé, je nutné pobyt mimo DOMOV včas nahlásit, abychom zajistili odhlášení stravy a mohli Vám vyplatit část zaplacené úhrady za tyto dny (*nejpozději den dopředu do 10 h.*).
- Do DOMOVA si přineste takové oblečení a věci, na které jste zvyklí, které Vám nejvíce vyhovují a ve kterých se cítíte nejlépe. Pokud nevíte, co si s sebou vzít, zašleme Vám orientační seznam věcí, který však není závazný.
- Bude-li Vaše prádlo práno v naší prádelně a je ho více, nejde to jinak, než aby bylo nevypratelně diskrétně označené, aby nedošlo k jeho záměně nebo ztrátě.
- Dále Vám budeme nabízet zapojení do terapeutických činností a společně stanovíme závazný harmonogram těchto aktivit: keramika, šicí dílna, zahradní dílna, dílny běžného života (kuchyňka), arteterapie a volnočasové aktivity, Dále budete mít k dispozici prostory určené k muzikoterapii (včetně snoezelenu), vzdělávací činnosti a jiné volnočasové aktivity dle Vašeho přání. Nabízíme podporu a pomoc při získání zaměstnání v chráněných dílnách v blízkém okolí. Možnost využití Sociální



rehabilitace DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU (Tréninkový byt, Hobby dílna, Košíkářská a tkalcovská dílna, Buňka – ruční výroba mýdel, keramika, šití.

- V rámci kulturně-zájmové činnosti zařízení zprostředkuje: rekreace, zájezdy a výlety, návštěvy divadelních představení, sportovních utkání, koncertů, taneční zábavy, diskotéky, soutěže, oslavy svátků, akce s přáteli, spolupráce s veřejností, školami, rodinami.

Potřebujete-li poradit nebo byste chtěli další informace, můžete se v pracovní dny (od 7:00 do 14:30) obrátit na sociální pracovníci Mgr. Anetu Lorencovou na telefonním čísle: 724 885 767, 494 595 117

- Další informace můžete získat také na našich webových stránkách: www.dnsv.cz
- Přejeme Vám příjemný pobyt v DOMOVĚ NA STŘÍBRNÉM VRCHU.



Žádost o přijetí do DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Jméno a příjmení:	
Titul:	Datum narození:
Adresa trvalého bydliště (pouze obec):	
Telefon:	E-mail:
Adresa současného bydliště:	
Omezení ve svéprávnosti:	ANO - NE
Opatrovník (jméno + kontaktní údaje)	
Popis současné situace a důvod pro podání žádosti:	
Byl-a jsem seznámen-a s dostupnými službami, které mohou moji nepříznivou situaci řešit.	
ANO - NE	
Další:	

V dne

.....
podpis žadatele



Vyjádření lékaře

o zdravotním stavu žadatele o umístění do DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU

Domov se zvláštním režimem

(tento dokument je nedílnou součástí Žádosti o umístění do DOMOVA)

ŽADATEL:

Jméno:.....**Příjmení:**.....

Datum narození:.....**RČ**.....

Adresa:.....

Má žadatel některou z níže uvedených diagnóz: **ANO - NE**

- Schizofrenie
- Schizotypní porucha
- Duševní porucha s bludy
- Schizoafektivní porucha

Zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení

ANO - NE

Žadatel není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci

ANO - NE

Má žadatel některou z níže uvedených diagnóz: **ANO - NE**

F00-03 demence
F04 organický anamnestický syndrom
F06 jiné duševní onemocnění s následkem poškození mozku
F07 poruchy osobnosti a chování s následkem poškození mozku
F10-19 duševní poruchy a poruchy chování vyvolané účinkem psychoaktivních látek
F23 akutní a přechodné psychotické poruchy
F24 indukovaná porucha s bludy
F 30-39 poruchy nálady /afektivní poruchy/
F40-49 neurotické poruchy chronického průběhu s následky pro pracovní

a sociální adaptibilitu
F52 sexuální dysfunkce
F53-59 další behaviorální syndromy
F60 specifické poruchy osobnosti
F61 smíšené a jiné poruchy osobnosti
F62 přetrvávající změny osobnosti hraniční indikace, přijetí do služby na základě individuálního zhodnocení potřebnosti
F63 návykové a impulzivní poruchy osobnosti
F64-66 poruchy pohlavní identity, pohlavní preference sexuálního vývoje
mentální postižení

Bližší informace týkající se:

- Kolektivní soužití

- Závislosti

- Agrese a autoagrese

- Compliance

V..... razítko a podpis lékaře



Veřejný závazek

Domov se zvláštním režimem je pobytové zařízení s nepřetržitým provozem.

Poslání sociální služby

Posláním DOMOVA je podporovat klienty formou poskytování individuálně stanovené podpory a specifické nabídky služeb s prvky zvláštního režimu při zajištění jejich základních životních potřeb a obnovení nebo získání návyků, schopností a dovedností tak, aby mohli v co největší možné míře žít důstojně, běžným způsobem života a pokusit se o začlenění do běžné společnosti.

Cíle sociální služby

Dlouhodobým cílem zařízení je podporovat osoby v soběstačném – důstojném životě, v prostředí, které se co nejvíce blíží běžnému způsobu života. Zajistit individuální potřeby klientů s ohledem na jejich lidská práva a zachování soukromí.

Zásady/principy poskytované sociální služby

Principy sociální služby jsou postupy a hodnoty, které jsou společné všem pracovníkům zařízení. Slouží k podpoře běžného způsobu života, soběstačnosti klientů a vychází z Listiny základních práv a svobod, kde hlavním krédem je: „ **Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech.**“

Základními principy poskytování naší služby jsou

- respektování cti a důstojnosti – klademe důraz na důstojný život a individualitu každého jedince,
- respektování soukromí – snažíme se o zachování maximálního soukromí klienta,
- podpora soběstačnosti a samostatnosti – klademe důraz na uspokojování individuálních potřeb klientů,
- podpora běžného způsobu života dle schopností klienta – nabízíme podporu při začleňování se do přirozeného společenského prostředí, podporujeme rodinné vazby, jsme nápomocni jeho zařazení se do společnosti,
- respektování volby, svobodný pohyb - nabízíme klientovi možnost dle svých schopností jednat na základě vlastních rozhodnutí, uplatňovat vlastní vůli,
- poskytování příjemného prostředí se snahou neustále zlepšovat životní podmínky zvyšováním kvality a profesionality služby.

Cílová skupina

Cílovou skupinou DOMOVA jsou:

osoby s chronickým duševním onemocněním starší 18 let, zejména osoby s diagnózou schizofrenie; chronická psychóza; organická porucha osobnosti a chování v důsledku poškození mozku; duševní onemocnění způsobené onemocněním, poškozením a



dysfunkcí mozku; bipolární afektivní porucha a schizoafektivní poruchy, které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují péči v pobytovém sociálním zařízení, mají bydliště v Královéhradeckém kraji, případně s prokázanou vazbou na Královéhradecký kraj a současně:

- jsou ohroženy sociálním vyloučením, tuto situaci nejsou schopny řešit prostřednictvím terénní nebo ambulantní služby a vyžadují pravidelnou pomoc druhé osoby,
- mají trvalou poruchu jednání a vnímání reality, nejsou schopny samostatného způsobu života zejména v oblastech kontaktů s ostatními lidmi, respektování doporučení lékaře, sebeobsluhy, hospodaření s penězi, vyřizování běžných záležitostí a pracovních návyků, vlivem těchto poruch jim chybí rodinné zázemí a rodina není schopna projevy jejich duševní poruchy zvládat.

Režim poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. Vzhledem k vymezenému okruhu osob je zájemce povinen předložit vyjádření lékaře.

Negativní vymezení cílové skupiny

Zařízení neuzavře smlouvu se zájemcem o službu v tom případě, že nastaly důvody, pro které není možné službu poskytovat (z. č. 108/2006 Sb., §91, odst. 3).

Jsou to:

- nesplňuje-li žadatel kritéria okruhu osob,
- neposkytuje-li zařízení službu, kterou žadatel vyžaduje,
- pokud zdravotní stav žadatele vylučuje možnost přijetí do zařízení,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- má-li zařízení naplněnou kapacitu, v tomto případě je možné zařadit žadatele do pořadníku.

Kapacita služby

Kapacita služby je stanovena v souladu s rozhodnutím o registraci služby **41 lůžek**.

Počet lůžek na jednotlivých odděleních:

- Kalátova vilka – 9 lůžek
- Horní vilka -7 lůžek
- Dolní vilka - 7 lůžek
- Nová budova E1 – 6 lůžek
- Nová budova E2 - 5 lůžek
- Nová bude E/C (ošetřovatelské oddělení) – 7 lůžek

Zveřejnění kompletního veřejného závazku:

Náš veřejný závazek je dostupný prostřednictvím těchto zdrojů:

- webové stránky www.dnsv.cz
- leták DOMOVA (MěÚ Rokytnice v Orlických horách, MěÚ Rychnov nad Kněžnou, ordinace lékaře, čekárna psychiatra, Centrum duševního zdraví Rychnov nad Kněžnou, Infocentrum Rokytnice v O. h.)
- nástěnky v zařízení
- informovanost v rámci dne otevřených dveří nebo při pořádání výstav (jarní, předvánoční)

Ceník služeb

Typ pokoje	Cena Kč/den	Strava Kč/den	Celkem Kč/den	Celkem měsíčně
1 lůžkový pokoj	250,- Kč	205,- Kč	455,- Kč	13.650, - Kč
2 lůžkový pokoj	245,- Kč	205,- Kč	450,- Kč	13.500, - Kč
3 lůžkový pokoj	230,- Kč	205,- Kč	435,- Kč	13.050, - Kč

V souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, musí po úhradě za ubytování a stravu klientovi zůstat alespoň 15 % jeho celkového příjmu.

Aktivity a terapie, které DOMOVA nabízí

Šicí dílna

- V této dílně se zaměřujeme hlavně na ruční práce.
- Šijí se kapsičky na krk, kapsáře, látkové panenky, zvířátka, látkové domino, ubrousky dle přání klientů, k vánočnímu času andělíčky apod.



Snoezelen

- Slovo vzniklo spojením dvou slov snuffelen (čichat) a doezelen (dřímat).
- Je to místo pro radost a setkávání, uspořádané prostředí, ve kterém jsou osloveny jednotlivě nebo najednou všechny smysly, místo odpočinku, relaxace, ale i aktivity, klid, útek od okolních často stresujících podnětů, uvolnění, potěšení, sdílení a mnoho dalších.
- Je na každém člověku co preferuje a na co chce zaměřit.
- Je určen především pro osoby trpící důsledky moderní společnosti, psychiatrické diagnózy, osoby s problémy v komunikaci aj.



Zahradní terapie

- Spočívá v podstatě v zahradničení, teda pěstování rostlin a péči o ně.
- Procvičování motorických dovedností při práci s drobným zahradnickým náradím.
- Poznávání květin a stromů.
- Výuka jednotlivých zahradnických dovedností (zalévání, pletí, okopávání, kypření, výsev a výsadba).
- Využití zahradnické dílny k aranžérským dovednostem.



Keramická dílna

- Tato dílna se zabývá výrobou předmětů z keramiky. Pracují také i s přírodními materiály.
- Vyrábí také keramické doplňky, které se pak dále využívají v jiné dílně.



Arteterapie/volnočasové aktivity

- Arteterapie je určena všem, kteří chtějí tvořit a to bez omezení věku, zdravotního a duševního stavu nebo smyslového postižení. Opírá se o výtvarné projevy osob, jako o hlavní léčebný prostředek. Nejde při ní o dokonalé dílo, ale o proces tvorby. Využívá výtvarné umění jako prostředek k osobnímu vyjádření v rámci komunikace.



- **Cíl:** Zprostředkování kontaktu, aktivizace, komunikace prostřednictvím výtvarného projevu, odstranění úzkostných stavů nebo socializace (*získání znalostí a dovedností pro začlenění do společnosti*).
- Volnočasové aktivity jsou zaměřeny především na aktivní trávení volného času
 - Zpěv
 - Tanec
 - Návštěvy s farářem
 - Návštěva nebo pořádání společenských akcí
 - Společné čtení
 - Společenské hry
 - Sportovní aktivity



Dílny běžného života

- Tato aktivita je zaměřena především na základy vaření.
- V DOMOVĚ je zřízena malá kuchyň, kde si klienti mohou zkusit základy vaření a seznámí se s domácími spotřebiči.



Tělocvična

- Podpůrná aktivita k uvolnění napětí a k seberealizaci klientů.
- Ovlivňuje schopnosti sebe vyjádření, soustředění se a emoční stability.
- Tělocvična je k dispozici v prostorách DOMOVA.
- Je zde možnost i využití prostoru na rehabilitaci.



Další aktivity:

Canisterapie

- Zjednodušeně řečeno jde o „léčbu pomocí psa“ a vše co je pro udržení a zlepšení psychického a fyzického stavu klienta. Základem je především dobrá povaha psa a sociální citění psovoda.
- Canisterapii v Domově zajišťuje externí pracovník, který dojíždí do Domova 2x měsíčně vždy na 1 hodinu. Canisterapie probíhá skupinově, individuální canisterapii je možné na přání klienta a finančním možnostem domluvit.
- Jak vlastně pomáhá:
 - Pomáhá s polohováním se uvolňovat a zvyšovat tělesnou teplotu
 - Pomocí her rozvíjet motoriku
 - Odbourává agresivitu
 - Učí, jak správně se chovat (nejen k psům, ale i k ostatním zvířatům)

Pravidla slušného chování

Klienti jsou v rámci pravidelných schůzek informováni o pravidlech slušného chování, pravidla jsou předána v písemné podobě, dále probírají pravidla s klíčovými pracovníky a pracovníky svého oddělení.

Zaměstnanci v průběhu služby slušně upozorňují klienty na zásady slušného chování, taktně upozorňují na nevhodné a neslušné chování a dbají na dodržování těchto zásad mezi klienty samými, klienty a zaměstnanci, klienty a okolím.

Vymezení pravidel slušného chování a postup řešení těchto situací je ošetřeno vnitřními pravidly:

Vstup do kanceláře

- Klient, který vstoupí do kanceláře bez klepání, je vyzván, aby dodržoval pravidla slušného chování, zaklepal a počkal na vyzvání ke vstupu.
- V případě, kdy klient vstupuje opakovaně bez klepání, pracovník jej upozorní, že při nedodržování pravidel bude příště vykázán z kanceláře.
- Jedná-li se o opakované jednání, u klientů, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu neví, jsou tyto situace nacvičovány (je součástí IP)

Nevstupovat do hovoru

- Klient, který se dožaduje pozornosti pracovníka ve chvíli důležitého rozhovoru či jednání, je upozorněn, aby dodržoval pravidla slušného chování a počkal, až pracovník hovor či jednání ukončí.
- V případě, kdy klient vstupuje do hovoru opakovaně, pracovník jej jasně a rázně upozorní, že s ním bude jednat po ukončení hovoru/jednání.
- Jedná-li se o opakované jednání, u klientů, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu neví, jsou tyto situace nacvičovány (je součástí IP)

Slušné vyjadřování

- Pokud klient vulgárně oslovuje či napadá pracovníka, tento jej upozorní na nevhodné chování a jednání.
- Pracovník klienta upozorní, že on s ním hovoří slušně a totéž vyžaduje od klienta. Pokud klient nezmění tón a způsob vyjadřování, pracovník odmítne s klientem jednat, není-li v IP klienta stanoveno jinak – u někoho odejít, někoho důrazně upozornit či okřiknout, apod.

Pravidla komunikace

- Klienta během rozhovoru upozorňujeme, že pokud něco chce či potřebuje, je slušností požádat a následně poděkovat.
- Klienti jsou dále upozorňováni, že slušností je při vstupu do místnosti nebo při setkání pozdravit

Opakované naléhání

- Pokud klient opakovaně a cíleně vyžaduje a vynucuje si pozornost naléháním, fyzickým kontaktem, agresivním jednáním či jiným způsobem je pracovníkem upozorněn, že tímto způsobem nedosáhne cíleného.

VÍTE, ŽE.....

- 1. Ve smlouvě o poskytování služby, kterou uzavřeme nejpozději v den nástupu, si domluvíme a písemně upravíme, jak bude služba probíhat, jaké služby Vám nabídneme a s čím Vám pomůžeme.**



- 2. Budete mít čas a prostor na poznání zařízení, budete mít svého klíčového pracovníka. Službu s Vámi budeme individuálně plánovat, s ohledem na vaše schopnosti, budeme Vás podporovat v činnostech, které ještě zvládnete sami.**



- 3. Jako každý člověk máte svá práva, která plně respektujeme ale také povinnosti, jejichž plnění budeme od Vás vyžadovat:**



- **Abyste si mohli chránit své soukromí, máte k dispozici svůj klíč od pokoje, toto Vaše právo respektujeme.**



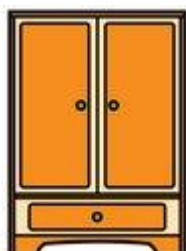
- **Než vstoupíme na Váš pokoj, vždy zaklepeme a budeme vyžadovat, abyste i Vy klepali při vstupu do kanceláří či pokojů druhých klientů a nevstupovali bez vyzvání.**



- **Pokud dostanete balíček nebo dopis, rozbalíte si jej sami.**



- **Můžete se sami rozhodnout, co si obléknete, kdy se půjdete koupat, jaké terapie chcete navštěvovat, atd.**



- **Při stravování, hygieně, toaletách zajišťujeme důstojný přístup, soukromí a intimní prostředí.**



- **Můžete volně chodit do města, na procházky, jezdit domů na návštěvy.**



- **Návštěvy mohou jezdit taktéž za Vámi.**

- Využití veřejných služeb mimo zařízení má vždy přednost před službami poskytovanými přímo v zařízení



- Denní program přizpůsobíme běžnému způsobu života, nabídneme aktivity a domluvíme závazná pravidla.
- Poskytujeme prostory pro kouření, dbáme na dodržování práv druhých osob – nekuřáků.



- Od 22.00 – 6.00 hodin je noční režim, v tuto dobu se chovejte tiše a nerušte ostatní klienty.



..... není-li ve Vašich individuálních plánech stanoveno jinak.

4. Nebude-li se Vám něco líbit, nebo nebudete-li spokojeni se službou, můžete si stěžovat.



Jak: písemně, ústně, anonymně



Komu: pracovníkům, sociálnímu pracovníkovi, ředitelce, do schránky stížností, která je u hlavního vchodu

na adresu: **DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU**

Stříbrný vrch 199

517 61 Rokytnice v Orlických horách

Můžete si zvolit zástupce (kamaráda, někoho, ke komu máte důvěru, příbuzného, atd.)



Co se stížností uděláme my?

- stížnost přijmeme a zapíšeme
- stížnost prověříme
- do 30 dnů Vám odpovíme (anonym – nástěnka u vchodu)

30

Co když se Vám naše odpověď nebude líbit?



Můžete se odvolat.



Kam, komu: Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Stížnosti, podněty, připomínky

Stížnosti klientů i jejich opatrovníků a zaměstnanců jsou pro zařízení cenným zdrojem informací o službě, kterou zařízení poskytuje, o tom jak je klienty či jejich blízkými vnímána, přijímána, kde jsou slabá místa, ve kterých oblastech by se mělo vynaložit zvýšené úsilí. Stížnosti klientů, jejich opatrovníků jsou chápány jako zdroj pro zlepšení kvality poskytovaných služeb. Je to neřešený problém, vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.

Stížnosti mohou být podávány jak ústní, tak písemnou formou, adresně i anonymně.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost, sdělení, v němž klient napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. **Za srozumitelnou formu** pro osoby, které mají speciální potřeby v oblasti komunikace (viz níže), jsou dále uplatňovány běžné postupy srozumitelné komunikace.

S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen při sociálním šetření provedeném před nástupem do Domova, při uzavírání Smlouvy o poskytování sociálních služeb. S tímto postupem jsou klienti vhodnou formou (srozumitelně s ohledem na schopnosti cílové skupiny) seznamováni na setkáních 1x za 3 měsíce sociálním pracovníkem či pracovníky přímé péče.

V Domově je pro případné připomínky, podněty, návrhy či stížnosti umístěna schránka (při vstupu do zařízení, v prosklené spojovací chodbě, vedle dveří), která je označena, k jakému účelu slouží. Schránka na stížnosti je umístěna tak, aby nebyly v monitorovaném pásmu kamerového systému zařízení a v prostorech, kde je zajištěna možnost anonymního vhození stížnosti do schránky.

Stížnosti, oznámení, podněty klientů a opatrovníků

Klient má právo:

- být seznámen s postupem podávání stížností
- být seznámen s tím, komu se stížnost podává
- stěžovat si
- být vyslechnut, podle stupně naléhavosti o termínu rozhovoru a jeho rozsahu rozhodne vedoucí služeb, vždy v co nejkratším termínu a ve prospěch klienta
- na uplatnění svých výhrad k provozu zařízení nebo k pracovníkům a poskytovaným službám si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat, případně využít službu mediátora
- má právo na zajištění tlumočnicka.

Stížnost může podat

- klient osobně
- opatrovník
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem.

Komu může být stížnost podána

- klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi, řediteli zařízení nebo kterémukoli pracovníkovi, ke kterému má klient důvěru, případně se obrátit na zřizovatele.

Vyřízení stížnosti

Případné ústní požadavky a stížnosti opatrovníků i klientů řeší příslušní pracovníci nebo klíčoví pracovníci, vedoucí služeb a ostatní pracovníci v rámci svých kompetencí a s konečnou platností ředitelka zařízení. Ústní námítky či připomínky vyřeší pracovník, na kterého se klient obrátí buď na místě, nebo je předá vedoucímu služeb.

Vyřizování stížností se účastní osoba, která podává stížnost, případně její zástupce, mediátor a osoba odpovědná za projednávání stížností. V odůvodněných případech může být se souhlasem klienta přizván odborník, dále je možné přizvat další osoby dle přání klienta.

Stížnosti neřeší a jejich vyřizování se neúčastní pracovník, proti kterému stížnost směřuje, je však vyzván ke sdělení svého postoje v rámci projednávání stížnosti.

V případě, kdy je stížnost zaměřena na porušení práv klientů, je pracovník, proti kterému stížnost směřuje (na základě posouzení týmu, zda hrozí nějaké riziko ovlivnění obou zainteresovaných stran), přeřazen na jiné oddělení v rámci své pracovní smlouvy a pracovního zařazení na dobu, po kterou je stížnost řešena.

Stížnosti (písemné i ústní) jsou evidovány v knize stížností, která je uložena u sociálního pracovníka (v knize je uveden i způsob řešení stížnosti a závěr - přijatá opatření).

Lhůta pro vyřízení stížností je s přihlédnutím k závažnosti maximálně **30 dní** postupy užitá k prověřování musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob vyřízení je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení. V případě, kdy není možné stížnost vyřešit v dané lhůtě, je s tímto klient seznámen, je domluven delší potřebný termín.

Vyřizování stížností je vždy písemnou formou.

Vyřízení anonymních stížností je vyvěšeno na nástěnce vedle schránky na stížnosti, a ponecháno po dobu 14 dní, poté je založeno v knize stížností.



Kontakty

Ředitelka zařízení

Mgr. Eva Fremuthová, MBA

tel.: 494 595 117; 739 460 286

fremuthova@dnsv.cz, reditel@dnsv.cz

Zástupce ředitele zařízení

Dana Jandová

tel.: 494 595 117; 739 449 204

jandova@dnsv.cz

Sociální pracovnice

Mgr. Aneta Lorencová

tel.: 494 595 117; 724 885 767

socialni1@dnsv.cz

Kontakty pro podání odvolání proti stížnosti

V případě, že klient má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele zařízení, případně na veřejného ochránce práv – zákon. č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů a další instituce.

Ředitelka zařízení

Mgr. Eva Fremuthová, MBA

tel.: 494 595 117; 739 460 286

fremuthova@dnsv.cz, reditel@dnsv.cz

Zřizovatel

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245

Hradec Králové

500 03

epodatelna@kr-kralovehradecky.cz

posta@kr-kralovehradecky.cz

vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Ing. Mgr. Jiří Vitvar, tel.: 495 817 320

Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39

602 00 Brno-město

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Co je to stížnost?

Stížnost je, když se mi v domově něco nelíbí.



Jsem rozzlobená a naštvaná.





Jdu si stěžovat své klíčové pracovníci.



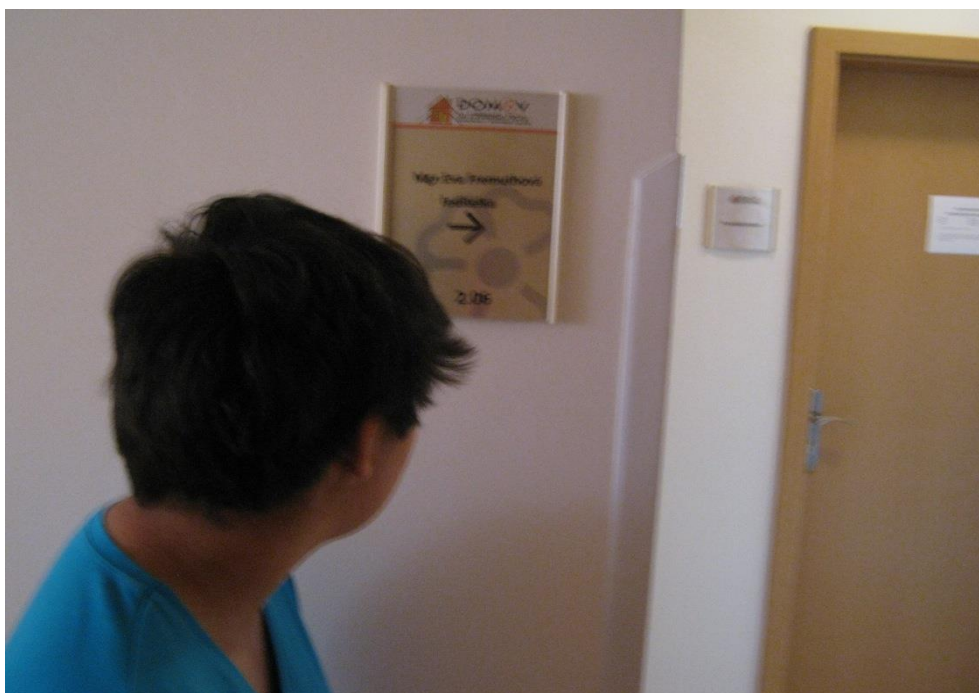
Sepíšeme spolu stížnost.



Stížnost házím do schránky, která je u vstupních dveří.



Stížnost jdu projednat se sociálním pracovníkem.



Jsem nespokojená, jdu za paní ředitelkou.



Paní ředitelka není přítomna, jdu za její zástupkyní.



Nechci si stěžovat sama, požádala jsem kamaráda.



Nejsem spokojená s řešením mé stížnosti, píšu na krajský úřad.



Smlouva o poskytnutí sociální služby (vzor)

č.

DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU

se sídlem: Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách,
IČO 70188653

zastoupený Mgr. Evou Fremuthovou, MBA, ředitelkou
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Klient: XXXX

Trvalé bydliště: XX

Datum narození: XX

Rodné číslo: XX

Zastoupen opatrovníkem:

ustanoven opatrovníkem na základě rozhodnutí XX

pod č. j. XX

(dále jen „Klient“)

uzavírají podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách smlouvu o poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem

Článek 1

Účel smlouvy a cíl poskytované služby

(1) Účelem této smlouvy je stanovení podmínek, za kterých budou Klientovi poskytovány dále popsané sociální služby, a to na základě jeho žádosti a v souladu s § 50 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Poskytovatel je oprávněn k poskytování sociálních služeb, druh služby **domov se zvláštním režimem**.

(2) Cílem poskytované služby je podporovat klienty formou poskytování individuálně stanovené podpory a specifické nabídky služeb s prvky zvláštního režimu při zajištění jejich základních životních potřeb a obnovení nebo získání návyků, schopností a dovedností tak, aby mohli v co největší možné míře žít důstojně, běžným způsobem života a pokusit se o začlenění do běžné společnosti.

Článek 2

Rozsah poskytované služby

(1) Sociální služba **Domov se zvláštním režimem** je poskytována v pobytové formě, a to na

přání Klienta a v jeho zájmu. Rozsah poskytování sociální služby je upřesněn v této smlouvě, ve vnitřních předpisech Poskytovatele a zejména v individuálním plánu Klienta, kde je uvedeno podrobnější vymezení rozsahu (četnosti a intenzity) poskytovaných služeb, zejména jakým způsobem, jak často a kdy budou Klientovi služby poskytnuty, který je veden v rámci individuálního plánování služby s Klientem a stanovení cílů, kterých chce Klient dosáhnout.

(2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi základní činnosti domova se zvláštním režimem: I) poskytnutí ubytování; II) poskytnutí stravy a III) úkony péče.

(3) Základní činnosti jsou Klientovi poskytovány celoročně po dobu účinnosti smlouvy, a to zejména na adrese: **Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách**. Konkrétní časové vymezení jednotlivých poskytovaných činností vychází z *Informací o mojí službě*.

Článek 3

Úhrady za služby

a) Skladba a výše úhrad za poskytované sociální služby

(1) Úhrady za poskytovanou sociální službu v domově se zvláštním režimem jsou tvořeny: a) úhradou za ubytování; b) úhradou za stravu a c) úhradou za péči.

(2) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za ubytování v částce:

1 - lůžkový pokoj 250,- Kč

(3) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za stravu v částce **205,- Kč**. Výše úhrady za stravu je tvořena cenou potravin ve výši 129,- Kč a režijními náklady ve výši 76,- Kč. Cena jednotlivých jídel je upravena v *Informacích o mojí službě*.

(4) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za péči v částce 1/30 příspěvku na péči podle počtu dnů kalendářního měsíce za který úhrada náleží. Pobývá-li v zařízení bez přerušení v průběhu celého kalendářního měsíce, zaplatí celou výši přiznaného měsíčního příspěvku na péči.

(5) Klient byl seznámen s výší jednotlivých úhrad, upravenou v *Informacích o mojí službě*, vzhledem ke svému zdravotnímu postižení však nebyl schopen porozumět v plné míře ústnímu výkladu této přílohy. Poskytovatel prohlašuje, že vedle Klienta byl s *Informacemi o mojí službě* i výší jednotlivých úhrad seznámen rovněž jeho opatrovník.

(6) V případě potřeby změny ve výši úhrad, a to zejména v závislosti na změně obecně závazných právních předpisů, vývoji cen, významné změně okolností, za kterých budou služby poskytovány, zejména změně stupně závislosti Klienta nebo významné změně jeho zdravotního stavu, je Poskytovatel povinen informovat Klienta bez zbytečného odkladu poté,

co byla potřeba změny ve výši úhrad zjištěna. Změna ve výši úhrad bude řešena dodatkem k této smlouvě.

b) Povinnost sdělit a doložit výši přiznaného příspěvku na péči a zpětné přiznání příspěvku na péči

(7) Klient je povinen oznámit Poskytovateli změnu výše příspěvku na péči nebo zpětné přiznání příspěvku na péči, a to do 20 dnů ode dne, kdy se o této skutečnosti dozví.

(8) Jestliže byl příspěvek na péči Klientovi přiznán zpětně, náleží Poskytovateli ve výši odpovídající výši úhrady za péči, byla-li Klientovi v tomto období již sociální služba poskytována.

(9) Pokud Klient zamlčí změnu výše nebo zpětné přiznání příspěvku na péči, je Klient povinen doplatit úhradu částky stanovené podle skutečné výše příspěvku na péči do 30 dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem písemně vyzván.

c) Snížení úhrady za ubytování a stravu

(10) Klient prohlašuje, že výše jeho příjmů mu neumožňuje uhradit plnou výši úhrady za ubytování a stravu stanovenou individuálně podle *Informací o mojí službě* tak, aby mu zůstalo alespoň 15% jeho příjmu. Z tohoto důvodu se Klient a Poskyvatel dohodli na snížení úhrady za ubytování a úhrady za stravu.

Ubytování	250,- Kč
Strava	205,- Kč
Celkem/den	455,- Kč
Celkem/měsíc	13.650,- Kč
Výše důchodu (bez příspěvku na péči)	
Jiné příjmy	
Příjmy celkem	
Plná úhrada	13.650,- Kč
Úhrada při zachování 15% měsíčního příjmu	
Úhrada celkem	
Slovy:	

(11) Klient prohlašuje, že Poskytovateli před podpisem této smlouvy pravdivě a úplně sdělil a doložil výši svého důchodu i svých dalších příjmů, které budou započítány do výše celkového měsíčního příjmu. Klient je povinen Poskytovateli sdělit změnu výše svých příjmů, a to do 20 dnů ode dne, kdy se o této změně dozví.

(12) Pokud Klient zamlčí skutečnou výši svého příjmu, je povinen doplatit úhradu částky



stanovené podle skutečné výše příjmu do 30 dnů ode dne, kdy k tomu byl Poskytovatelem písemně vyzván.

d) Způsob placení

(13) Klient a Poskytovatel se dohodli, že úhrady budou placeny z důchodu Klienta, převáděného na účet Poskytovatele prostřednictvím hromadného seznamu České správy sociálního zabezpečení.

e) Lhůty pro zaplacení

(14) Klient je povinen zaplatit úhrady za ubytování, stravu a za péči nejpozději do konce kalendářního měsíce, za který je služba poskytována (např. za měsíc duben je nutné úhradu zaplatit nejpozději 30. dubna).

(15) Náklady na osobní potřeby hradí Klient. Klient hospodaří s finančními prostředky s podporou klíčového pracovníka. Jejich vzájemný vztah je upraven samostatnou písemnou dohodou.

f) Právo na písemné vyúčtování a nahlédnutí do přehledu vyúčtování

(16) Písemné vyúčtování úhrady za péči, ubytování a stravu je Poskytovatel povinen předložit Klientovi jednou za kalendářní rok, a to do 28. 2. kalendářního roku následujícího po roce, jehož se týká. Klient má právo kdykoli nahlédnout do svého přehledu vyúčtování.

(17) Písemné vyúčtování úhrady nezbytných nákladů z účtu v depozitní pokladně je Poskytovatel povinen předložit klientovi vždy jednou za 3 měsíce, a to do konce posledního měsíce kalendářního čtvrtletí. Písemný sumář je Poskytovatel Klientovi povinen předložit vždy jednou za kalendářní rok, a to do 28. 2. kalendářního roku následujícího po roce, jehož se týká. Způsob vyúčtování je uvedený v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

g) Vratky

(18) Poskytovatel je povinen Klientovi vrátit přeplatek na úhradách za poskytnuté služby (vratka). Výše přeplatku (vratky) je stanovena v souladu s *Informacemi o mojí službě*. Poskytovatel je povinen převést přeplatek (vratku) převodem na vkladní knížku Klienta, a to nejpozději do 25. dne kalendářního měsíce, následujícího po měsíci, za nějž přeplatek (vratka) náleží (např. přeplatek (vratku) za měsíc duben je Poskytovatel povinen převést na účet klienta podle věty třetí nejpozději do 25. května).

Článek 4

Ubytování Klienta

(1) Klient bude ubytován v Domově se zvláštním režimem na adrese **Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách**. Ubytováním se rozumí i poskytování služeb s ubytováním obvykle spojených, a to zejména dodávka plynu a elektrické energie, dodávka

studené a teplé vody a sběr odpadních vod, úklid společných prostor, apod. Poskytnutí ubytování v sobě zahrnuje také úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení v rozsahu odpovídajícím zařazení Klienta na oddělení E2, vymezeném v *Informacích o mojí službě* a individuálnímu plánu Klienta.

(2) Klient je ubytován na **1 - lůžkovém pokoji**. V pokoji má k dispozici postel, noční stolek, šatní skříň, stůl, židle. Na základě dohody s Poskytovatelem si může pokoj dovybavit vlastním nábytkem. V případě, kdy dojde ke zhoršení fyzického či psychického stavu, který bude mít vliv na jeho dosavadní schopnosti a dovednosti, bude mu Poskytovatelem nabídnut jiný pokoj – na oddělení s vyšší či nižší mírou podpory.

(3) Mimo svůj pokoj může Klient způsobem obvyklým užívat také společné prostory zařízení, jimiž jsou jídelna, společenská místnost s TV, prostory dílen a poskytování terapií, tělocvičnu a venkovní areál zařízení.

(4) Poskytovatel se zavazuje udržovat společné prostory ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv Klienta spojených s užíváním těchto prostor. Klient je povinen užívat přidělené ubytovací prostory způsobem obvyklým a udržovat je v souladu s vnitřními předpisy Poskytovatele a nesmí v nich bez souhlasu Poskytovatele provádět žádné změny.

(5) Klient je povinen ke dni ukončení účinnosti smlouvy uvést pokoj do původního stavu a vyklidit všechny své movité věci, ledaže je tato smlouva nahrazena novou smlouvou o poskytování sociální služby uzavřenou mezi Klientem a Poskytovatelem. Pokud Klient tuto svou povinnost nesplní, je Poskytovatel oprávněn tyto věci uskladnit na náklady Klienta ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele.

(6) V případě, že Klient zemře, je dědic Klienta povinen převzít všechny movité věci Klienta uschované u Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Pokud tak i přes písemnou výzvu Poskytovatele v přiměřené lhůtě určené Poskytovatelem neučiní, je Poskytovatel oprávněn tyto věci na náklady dědice uschovat ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele.

Článek 5

Stravování klienta

(1) Poskytovatel zajišťuje celodenní stravování pro Klienta odpovídající jeho věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel denně.

(2) Stravování probíhá na základě pravidel stravování a předem zveřejněného jídelního lístku, na jehož tvorbě se podílí zástupce klientů. Doba výdeje stravy je upravena v *Informacích o mojí službě*.

(3) V případě potřeby Poskytovatel zajistí stravování podle individuálních potřeb Klienta či úpravu stravy podle jeho potřeb, nelze-li tomu rozumně odporovat. Konkrétní dieta klienta, na

jejímž zajištění se s Poskytovatelem dohodli, bude uvedena v individuálním plánu klienta.

Článek 6

Úkony péče

(1) Péče je poskytována individuálně, a to v souladu s osobním cílem Klienta a jeho individuálním plánem, přičemž Poskytovatel se zavazuje zajišťovat v souhlasu s § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

(I) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny a
- pomoc při péči o vlasy a nehty

(II) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc při oblékání a svlékání
- pomoc při podávání jídla a pití
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

(III) zprostředkovávat kontakt se společenským prostředím:

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb (např. pošta, restaurace, obchody) a informačních zdrojů (např. internet, noviny)
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou (např. návštěvy) a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (např. výlety, společenské akce, společné pobyty)

(IV) zajišťovat sociálně terapeutické činnosti:

- činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování (např. nácvik sebeobsluhy, obsluhy domácnosti – úklid, praní, vaření)

(V) aktivizační činnosti:

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností (např. keramická, košíkářská, tkalcovská dílna)

(VI) pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (např. pomoc při vyřizování úředních záležitostí, zprostředkování zaměstnání, hospodaření s penězi)

Článek 7

Osobním cíl Klienta a jeho individuální plán

(1) Osobní cíl a způsob podpory k jeho dosažení jsou sjednány a zaznamenány v individuálním plánu Klienta vypracovaném v souladu s vnitřními pravidly Poskytovatele. Individuální plán zohledňuje možnosti, schopnosti, věk a přání Klienta.

(2) Individuální plán je sestavován na základě spolupráce Klienta s pracovníky Poskytovatele,

zejména sociálním pracovníkem, klíčovým pracovníkem, dalšími pracovníky, opatrovníkem/zástupcem/podpůrcem a dále rodinnými příslušníky a zahrnuje i rizikový plán a plánování osobních přání a potřeb Klienta s přihlédnutím k jeho možnostem, rozsahu postižení a věku.

(3) Poskytovatel se zavazuje individuální plán pravidelně přehodnocovat, a to v souladu s vnitřními pravidly. Klient má právo kdykoli za trvání smlouvy požadovat úpravu individuálního plánu. Změna individuálního plánu, včetně změny cíle není důvodem pro změnu smlouvy formou dodatku.

Článek 8

Zprostředkování léků, kompenzačních pomůcek, inkontinenčních pomůcek

(1) Klient souhlasí s tím, že mu zdravotní sestry zprostředkují dle jeho potřeb inkontinenční pomůcky, kompenzační pomůcky, léky, a to prostřednictvím dodavatelů spolupracujícími s Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen při zprostředkování dbát na kvalitu, efektivnost a ekonomičnost.

Článek 9

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem

(1) Klient byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele, podle kterých se sociální služba podle této smlouvy zejména poskytuje, konkrétně: *Informace o mojí službě*. Všechna pravidla jsou kdykoli fyzicky dostupná u sociální pracovnice, v kanceláři ředitelky a na informační tabuli v prostorách domova se zvláštním režimem.

(2) Klient prohlašuje, že mu byly uvedené vnitřní předpisy předloženy k nahlédnutí, že se s nimi osobně seznámil, že mu byla Poskytovatelem náležitě vysvětlena a že jim porozuměl a zavazuje se k jejich dodržování.

(3) Poskytovatel se zavazuje, že při změně vnitřních pravidel uvedených v tomto článku či při vydání nového pravidla je Klientovi bez zbytečného odkladu předloží a vhodným způsobem ho seznámí s jeho obsahem. Změna vnitřních pravidel není důvodem pro změnu této smlouvy písemným dodatkem.

(4) Pokud Klient nebude dodržovat tuto smlouvu, vnitřní pravidla Poskytovatele, se kterými byl řádně seznámen, popřípadě bude narušovat soužití s dalšími klienty, může Poskytovatel přikročit k následujícím nápravným opatřením: a) Domluva, b) Ústní nebo písemné napomenutí, c) Návrh na ukončení pobytu, d) Výpověď.



Článek 10 Ukončení smlouvy

(1) Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta pro Klienta 1 kalendářní měsíc, pro Poskytovatele 3 kalendářní měsíce.

(2) Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) Jestliže Klient zaviněně hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména zamlčení změny výše nebo zpětného přiznání příspěvku na péči, případně opakované nezaplacení úhrady.
- b) Jestliže Klient, i po opětovném napomenutí, opakovaně hrubě porušuje vnitřní pravidla uvedená v čl. 8 této smlouvy.
- c) Jestliže přístup Klienta k poskytování sociální služby znemožňuje naplňovat základní zásadu rozsahu a formy pomoci a podpory podle § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách.
- d) Jestliže Klient z rodinných nebo jiných, než zdravotních důvodů nevyužívá poskytované služby podle této smlouvy déle než 3 měsíce.
- e) Jestliže došlo na straně Klienta ke změnám potřeb, které není Poskytovatel schopen zajistit.
- f) Jestliže Klient odmítne uzavřít dodatek ke Smlouvě, jímž se mění výše úhrady v souladu s touto smlouvou.

(3) Při výpovědi v průběhu adaptačního pobytu platí výpovědní lhůta 14 dnů. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.

(4) Při výpovědi ze strany Poskytovatele budou Klientovi v případě jeho zájmu poskytnuty informace o alternativních sociálních službách. Zároveň Klient bere na vědomí to, že v případě ukončení smlouvy je povinen uvolnit pokoj do lhůty vypršení účinnosti smlouvy o poskytování služby.

Článek 11 Platnost Smlouvy

(1) Smlouva se sjednává na dobu **určitou, a to do XXXX/ neurčitou.**

(2) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti

Článek 12 Závěrečná ujednání

(1) Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž jeden zůstane Klientovi, jeden opatrovníkovi a jeden Poskytovateli. Může být změněna pouze vzestupně číslovanými a všemi stranami podepsanými dodatky.



(2) Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich vážnou vůli a že smlouvu vyjadřuje přání a zájmy Klienta, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

(3) Smlouva byla projednána a uzavřena v přítomnosti osoby vedené pod podpisy smluvních stran jako další přítomná osoba. Strany prohlašují, že souhlasily s projednáním této smlouvy v přítomnosti této osoby.

V Rokytnici v Orlických horách dne

.....
Klient

.....
opatrovník

.....
za Poskytovatele
ředitelka

.....
Další přítomná osoba

Přílohy:

1. Způsob vyúčtování
2. Plná moc pro hospodaření s finančními prostředky



Pravidla pro výpočet výše přeplatků (vratky)

I.

Úhrada za péči

(1) Není-li služba poskytována v průběhu celého kalendářního měsíce, náleží Klientovi za každý celý kalendářní den trvání nepřítomnosti poměrná část příspěvku na péči odpovídající 1/30 jeho plné výše. Vratka úhrady za péči Klientovi nenáleží v případě, že je hospitalizován v nemocnici. Pokud však Klient je hospitalizován v nemocnici celý kalendářní měsíc, výplata příspěvku na péči je z tohoto důvodu zastavena.

II.

Úhrada za stravu

(1) Klient je povinen oznámit Poskytovateli svou nepřítomnost v domově se zvláštním režimem ústně, písemně nebo telefonicky, a to nejpozději do 10:00 kalendářního dne, předcházejícího dni zahájení nepřítomnosti, v případě nepřítomnosti o víkendu, tuto nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 10:00.

(2) V případě nepřítomnosti Klienta v domově se zvláštním režimem, náleží Klientovi za každý kalendářní den, v němž neodebral žádné jídlo, vratka úhrady za stravu, odpovídající ceně potravin a 50% režijních nákladů stanovených ve smlouvě o poskytování sociální služby.

(3) V případě, že Klient v průběhu kalendářního dne odebere alespoň jedno jídlo, mu vratka za stravu nenáleží. Klient má však právo na odebrání potravin a nápojů ve formě tzv. balíčku v ceně neodebraných jídel.

Více ve směrnici - Stanovení úhrady za služby a způsobu oznámení pobytu mimo zařízení.



Plná moc k hospodaření s finančními prostředky

Já, XXXXX

Trvalé bydliště: XXXX

Rodné číslo: XXXX

Datum narození: XXXX

Zastoupen opatrovníkem: XXXX

na základě rozhodnutí XX

pod č. j. XX

(dále jen „Zmocnitel“)

tímto zmocňuji poskytovatele sociálních služeb, Domov na Stříbrném Vrchu se sídlem Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách, IČO 70188653, zastoupený Mgr. Evou Fremuthovou, MBA ředitelkou, k hospodaření s finančními prostředky **na účtu č.** a **účtu vedeného v depozitní pokladně**. A to konkrétně k tomu, aby hospodařil s finančními prostředky na účtech zmocnitele plně v souladu se smlouvou o sociálních službách účinné od, a dohodou o hospodaření s finančními prostředky účinné od

Zmocnitel bere na vědomí, že Zmocněnec se může nechat zastoupit jinou osobou, která bude pověřena ředitelem zařízení hospodařit s finančními prostředky na účtu.

V Rokytnici v Orlických horách dne

Zmocnitel

Opatrovník

Udělené zmocnění přijímám

V Rokytnici v Orlických horách dne

Zmocněnec



Dohoda o hospodaření s finančními prostředky klienta

Klient XXXXX

Trvalé bydliště: XXXX

Rodné číslo: XXXX

Datum narození: XXXX

Zastoupen opatrovníkem: XXXX

na základě rozhodnutí XX

pod č. j. XX

(dále jen „Zmocnitel“)

Uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto dohodu o hospodaření s finančními prostředky Klienta

I. Účel dohody

(1) Účelem této dohody je upravit pravidla pro hospodaření s finančními prostředky Klienta tak, aby bylo zajištěno jeho právo na lidskou důstojnost, přičemž pravidla vycházejí ze zásady individuálně určených potřeb a plně zohledňují, že musí působit na Klienta aktivně, podporovat rozvoj jeho samostatnosti, motivovat ho k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jeho sociální začleňování.

(2) Poskytovatel je povinen v souladu s touto dohodou jednat v nejlepším zájmu Klienta a dodržovat informační povinnost vůči Klientovi a jeho opatrovníkovi. O způsobu hospodaření vede záznamy, které na výzvu Klienta nebo jeho opatrovníka předloží nejpozději ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy. V případě střetu zájmů mezi Klientem a opatrovníkem Poskytovatel zváží podnět na opatrovnícký soud k řešení nastalé situace. Pro zajištění účelu této dohody se opatrovník zavazuje poskytnout Klientovi a Poskytovateli součinnost.

II. Kapesné

(1) Strany plně respektují právo Klienta samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života podle § 64 občanského zákoníku, a to bez ohledu na rozhodnutí o omezení svéprávnosti. K tomuto účelu může Klient s konkrétním zaměstnancem Poskytovatele uzavřít samostatnou dohodu o hospodaření s penězi, na základě které následně Klient hospodář společně s tímto zaměstnancem Poskytovatele. Určená částka kapesného vychází z přání Klienta, individuálního plánu, je v souladu s pravidly pro individuální plánování Poskytovatele a byla stanovena ve výši Kč měsíčně/týdně.

III. Měsíční nákupy a jiné pravidelné i nepravidelné výdaje

(1) Strany si ujednaly, že Poskytovatel na základě zmocnění ze strany Klienta, které je

přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby č., hospodaří pro účely měsíčních nákupů zejména potravin, drogerie, drobného ošacení, drobných předmětů běžné spotřeby podle přání a potřeb klienta nebo jiných výdajů, zejména na zdravotní péči, nebo výdajů spojených s kulturními a společenskými událostmi **s částkou ve výši Kč měsíčně.**

(2) Svátek (50,- Kč), narozeniny (150,-Kč) a jubileum (350,- Kč) Klienta není hrazeno z částky uvedené v bodě 1.

(3) Strany se dohodly, že úhrada léků podmíněna doporučením lékaře a doplatky na injekce není hrazena z částky uvedené v bodě 1.

(4) V případě nákupu nebo jiného výdaje překračujícího částku uvedenou v odstavci 1, ale nepřekračujícího 5000, - Kč je Poskytovatel povinen o tomto výdaji informovat Klienta a opatrovníka alespoň 15 dnů předem, a to včetně uvedení důvodů a určení účelu výdaje. Tento výdaj podléhá písemnému schválení opatrovníkem. Nevyjádří-li se opatrovník ve lhůtě patnácti dnů, má se za to, že toto jednání nenamítá.

IV.

Závěrečná ustanovení

(1) Dohoda je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž jeden zůstane Klientovi, jeden opatrovníkovi a jeden Poskytovateli. Může být změněna pouze vzestupně číslovanými a všemi stranami podepsanými dodatky.

(2) Strany prohlašují, že dohoda vyjadřuje jejich vážnou vůli a přání a zájmy Klienta, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

(3) Dohoda byla projednána a uzavřena v přítomnosti osoby vedené pod podpisy smluvních stran jako další přítomná osoba. Strany prohlašují, že souhlasily s projednáním této dohody v přítomnosti této osoby.

(4) Dohoda nabývá účinnosti dne.....

V Rokytnici v Orlických horách dne

.....
Klient

.....
za Poskytovatele
ředitelka

.....
Opatrovník

.....
Další přítomná osoba