

## **VNITŘNÍ ŘÁD ODLEHČOVACÍ SLUŽBY DOMOVA DALIBORKA**

### **Základní ustanovení**

1. Vnitřní řád odlehčovacích služeb (dále OS) Domova Daliborka (dále Domov) jsou platná vnitřní pravidla služby vyplývající z jejího charakteru, která jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v. z. p. p. a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. a jsou pro všechny uživatele OS závazná.
2. S vnitřním řádem OS, který je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby, jsou uživatelé seznámeni před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby a obojí je v písemné podobě.
3. Je povinností všech uživatelů a asistentů OS budovat a udržovat dobré vztahy a dodržovat zásady slušného chování vůči ostatním uživatelům i personálu. Každý je povinen zdržet se takového chování, které by narušovalo kolektivní soužití a poskytování služby. Za nepřípustné chování a jednání v našem zařízení považujeme především slovní nebo fyzické napadání ostatních uživatelů, pracovníků nebo jiných osob právě přítomných na službě, projevy šikany a ničení vybavení služby, ať již je příčina tohoto jakákoliv (požívání alkoholu, vědomé nedodržování léčebného režimu, nedodržování zásad osobní hygieny apod.).
4. V případě závažného porušení vnitřního řádu OS si poskytovatel vyhrazuje právo k okamžitému ukončení smlouvy s platností ke dni doručení. Za závažné porušení vnitřního řádu jsou považovány především:
  - úmyslné a bezdůvodné hrubé verbální a fyzické útoky vůči ostatním uživatelům či pracovníkům
  - chování a jednání naplňující skutkovou podstatu trestného činu.
5. V případě opakovaného porušování vnitřního řádu méně závažným způsobem, je na tuto skutečnost uživatel upozorněn a je požádán o nápravu. Poskytovatel si vyhrazuje právo k okamžitému ukončení smlouvy s platností ke dni doručení v případě, že budou zaznamenány 3 takové přestupky.
6. O všech upozorněních na porušování vnitřního řádu a jednání s uživatelem vedoucích k nápravě porušování vnitřního řádu je proveden zápis do dokumentace uživatele.

### **VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli sociální službu podle dojednaných podmínek, v souladu s osobním cílem a individuálním plánem, v dohodnutém rozsahu a ceně. Po dohodě s uživatelem poskytovatel poskytuje i fakultativní služby za individuální úhradu. Uživatel má právo v průběhu poskytování služby kdykoliv požádat o změnu sjednaného rozsahu a podmínek služby. Poskytovatel může v případě, že z jeho pohledu opakovaně dochází ke změnám sjednaného rozsahu a podmínek služby uživateli navrhnout změnu dojednaných podmínek.
2. Uživatel má právo kdykoliv, bez udání důvodu ukončit poskytování služby před vypršením platnosti smlouvy. Při odchodu ze služby je povinen vrátit všechny propůjčené věci a pomůcky (klíče, polohovací a manipulační pomůcky, chodítka, vozík atd.). Případné náklady na opravu škod vzniklých v důsledku nedbalostního či úmyslného jednání uživatele bude poskytovatel v souladu s obecně závaznými právními předpisy vymáhat vzniklou škodu.
3. Součástí poskytování odlehčovací služby není zajištění léků a prostředků zdravotnické techniky. Na dobu pobytu v zařízení si uživatel sám nebo prostřednictvím rodiny opatří léky a potřebné zdravotnické pomůcky (inkontinenční pomůcky, kompenzační pomůcky – invalidní vozík, chodítka, francouzská hůl).
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo v rámci ochrany zdraví ostatních uživatelů a pracovníků a dodržení základních pravidel prevence šíření akutních infekčních nemocí a zabránění vzniku epidemie, nepřijmout uživatele, který je v akutní fázi infekčního onemocnění, popř. řešit tyto situace individuálně.



5. Uživatel v průběhu celého pobytu v OS dbá na dodržování základních hygienických pravidel a na dostatečnou osobní hygienu dle svých schopností sám nebo s pomocí asistenta, aby nenarušoval pobytostatních uživatelů na pokoji, resp. ve službě.
6. Každý uživatel má ustanoveného svého klíčového asistenta. Klíčový asistent je kontaktní osobou při řešení jakýchkoliv záležitostí vyplývajících jak z užívání služby, tak i záležitostí týkajících se každodenního života. Společně s ním vytváří a aktualizuje svůj individuální plán a stanovuje individuální cíle, které především vedou ke zvládnutí dočasného pobytu uživatele ve službě v klidu a v jeho osobní pohodě. Klient si běžně svého klíčového pracovníka nevybírá, ale může být k jeho žádosti přihlíženo s ohledem na provozní možnosti. Klíčový pracovník není přítomen každý den ve službě, neboť pracuje dle rozpisu služeb, proto není možné vyžadovat jeho neustálou každodenní přítomnost. V případě dlouhodobých neshod, které zásadním způsobem ovlivňují vzájemnou spolupráci a naplňování podmínek vzájemné smlouvy, si může klient požádat o změnu klíčového pracovníka, na kterou bude opět přihlíženo s ohledem na provozní možnosti, případně o tuto změnu může požádat sám klíčový asistent nebo sociální pracovník služby.
7. Pracovníci služby mají právo odmítnout poskytnutí úkonu, který si zvládne uživatel učinit sám.
8. Uživatel je povinen uhradit částku vyúčtování za poskytované služby do 15 dnů od data převzetí vyúčtování. Platba může být provedena buď převodem na bankovní účet poskytovatele (**KB, číslo účtu: 416 749 701/0100, var. symbol: 2262XX**, přičemž XX je poslední dvojčíslí smlouvy) nebo hotově vedoucí odlehčovací služby na základě vystavení příjmového pokladního dokladu. Neuhrazení platby bude považováno za hrubé porušení vnitřních pravidel služby a může mít za následek odmítnutí přijetí uživatele na další pobyt do doby, než bude částka v plné výši uhrazena.
9. Uživatel má právo naložit se svým volným časem dle svého uvážení s ohledem na ostatní uživatele služby a s ohledem na celkový provoz odlehčovací služby. Pokud si rodina chce vzít uživatele na procházku mimo OS či domů na návštěvu domlouvá se na této skutečnosti předem, resp. informuje službu konající personál. Doba opuštění služby nesmí přesáhnout 24 hodin, neboť tím dojde k porušení podmínek poskytované služby a dojde k ukončení smlouvy. Je-li nezbytné pobyt přerušit na dobu delší než 24 hod., např. z důvodu lékařského ošetření, hospitalizace, domluví se se sociálním pracovníkem ukončení stávající smlouvy a podepsání smlouvy nové. Čas rezervace lůžka je v maximální délce 2 dnů, po uplynutí této doby se již uživatel resp. jeho rodina nemohou domáhat opětovného přijetí a poskytovatel má právo místo obsadit další zájemcem.
10. Poskytovatel služby má právo na přestěhování uživatele z jednolůžkového na vícelůžkový pokoj (nebo naopak), pokud jsou k tomu z jeho strany provozní důvody. Provozním důvodem se rozumí především:
  - nutné vyřešení obsazenosti služby - kombinování mužů a žen na jednotlivých pokojích,
  - specifické potřeby uživatele (např. větší náročnost na prostor v pokoji z důvodu užívání kompenzačních pomůcek, hluchost uživatele či jeho specifické chování, které může narušovat chod služby na vícelůžkovém pokoji apod.).

O stěhování informuje sociální pracovník či vedoucí Domova uživatele ihned, nebo co nejdříve od chvíle, kdy tuto potřebu přesunu zjistí a domluví se s uživatelem na čase přestěhování. Současně je uživateli o tomto vyhotoven dodatek ke smlouvě. Pokud je pro uživatele komplikací vyšší cena za jednolůžkový pokoj (po přestěhování z vícelůžkového), je možné se domluvit na individuálním řešení situace s vedoucí Domova.

11. Uživatel má právo na informace o všech záznamech, které se o něm v OS vedou, a má možnost do těchto záznamů nahlížet, případně si určit a udělit písemný souhlas další osobě k přístupu k jeho údajům a k nahlížení do jeho dokumentace.
12. Uživatel má právo v pracovní době sociálních pracovníků či vedoucí služby ukládat a následně si vyzvedávat finanční hotovost či drobné cenné věci v zabezpečených kancelářských prostorách oproti

potvrzení o uložení/vyzvednutí. Za nezabezpečené věci a věci uložené v bytě nenese poskytovatel zodpovědnost a nelze u něj uplatňovat jakékoliv nároky za jejich ztrátu.

13. Uživatel má právo podat stížnost, připomínku či podnět k provozu služby, asistenčním službám nebo k chování ostatních uživatelů. Možnosti a pravidla pro podávání stížností jsou vysvětleny v Pravidlech pro vyřizování stížností, která obdrží každý uživatel v písemné podobě při nástupu do OS.
14. Poskytovatel se zavazuje předem informovat uživatele o zásadních změnách ve způsobu poskytování sociálních služeb. Informace o takových změnách (např. změna úhrady za služby) poskytovatel podává uživateli minimálně 14 dnů před nabytím účinnosti takovéto změny osobně a písemně.
15. Uživatel má právo se vyjádřit k přítomnosti a k nahlížení do své dokumentace v případě vstupu praktikantů a stážistů do služby.
16. Uživatel má právo na soukromí ve svém pokoji a na užívání společných prostor v bytě s ohledem na soukromí ostatních uživatelů. Návštěvy rodinných příslušníků a známých jsou možné pouze na pokoji uživatele, nebo v jiných společných prostorách zařízení. Návštěvy ostatních obyvatel domova na pokoji uživatele jsou možné pouze s jeho souhlasem.
17. Každý uživatel má právo na uzamykatelný prostor ve svém pokoji, resp. uzamykatelnou skříň s vlastním klíčem, nebo trezor k uložení cenných věcí. Za věci uložené v tomto prostoru si ručí sám. Propůjčený klíč od skříně, nebo trezoru nesmí půjčovat jiným uživatelům ani cizím osobám. V případě ztráty poskytovatel nechá vyrobit náhradní klíče na náklady uživatele. Klíče od skříně nebo trezoru mají zapůjčeny pouze uživatelé, kteří jsou schopni jej používat k určenému účelu.
18. V každém bytě je zabudován alarm, kterým má uživatel právo přivolat kteréhokoliv pracovníka služby při mimořádných a havarijních situacích. Alarm neslouží ke zneužívání v situacích, které je uživatel schopen vyřešit sám, popř. přijít za pracovníky k dořešení.
19. Uživatel se zavazuje předcházet jakýmkoliv škodám na zdraví svém i ostatních uživatelů, na majetku poskytovatele a na majetku ostatních uživatelů. Je povinen šetrně nakládat se společným zařízením bytu a Domova Daliborka a na případné závady upozornit kteréhokoliv zaměstnance služby. V případě vzniku škody v důsledku nedbalostního či úmyslného jednání uživatele bude poskytovatel v souladu s obecně závaznými právními předpisy vymáhat vzniklou škodu.
20. Uživatel má povinnost udržovat na pokoji pořádek, aby nedošlo k poškození majetku a pokoje poskytovatele a ve společně sdíleném třílůžkovém pokoji by to jakýmkoliv způsobem ovlivnilo podmínky bydlení druhého klienta. Uživatel také nesmí svévolně ukládat své věci ve veřejných prostorách Domova bez předešlé domluvy a souhlasu vedoucí Domova.
21. Pokud uživatel sám opouští byt je povinen zajistit jeho bezpečnost (elektrické spotřebiče, světla, okna, uzamčení vchodových dveří) s ohledem na své schopnosti a dovednosti, resp. pod dohledem a za pomoci pracovníka, pokud to sám nezvládne.
22. Uživatel se zavazuje šetřit a zbytečně neplýtvat vodou a všemi druhy energií.
23. Nahlašování a odhlašování stravy - strava se ve všedních dnech nahlašuje a odhlašuje den předem do 10 hodin. Pokud se jedná o stravu o víkendu, strava se nahlašuje a odhlašuje v pátek do 10 hodin. Pokud se tak nestane, strava nebude nahlášena, resp. odhlášena a bude naúčtována v plné výši.
24. Noční klid je stanoven od 22:00 do 6:00 hod. V této době nesmí uživatel rušit ostatní obyvatele domova.
25. Uživatelům OS není umožněno si k pobytu donášet a dovádět jakákoliv zvířata, pokud se nejedná o asistenční a pokud k tomu nemají výslovný souhlas vedoucí Domova. V případě souhlasu se musí zaručit, že bude o zvíře řádně postaráno, bude řádně zabezpečeno a nebude žádným způsobem obtěžovat ostatní uživatele.
26. Kouření je zakázáno v celém objektu Domova Daliborka a je povoleno pouze v místě k tomu vyhrazeném vedoucí. Kuřáci jsou povinni udržovat na tomto místě pořádek, pravidelně vynášet

popelníky a mít ohled na nekuřáky a sousedy. Nesmí rušit své spolubydlící a sousedy nadměrných hlukem.

27. Rozdělovat oheň či manipulovat s otevřeným ohněm je zakázáno v celém objektu Domova Daliborka i v prostorách přilehlé zahrady. Uživatel vždy dbá na prevenci vzniku požáru.
28. Za technický stav, provoz a revizi elektrospotřebičů, které nejsou standardním vybavením pokoje a nejsou majetkem poskytovatele, plně zodpovídá uživatel, který si tyto spotřebiče přináší sebou.
29. Uživatelům i příbuzným osobám není povoleno donášet do Domova Daliborka jakékoliv zbraně (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.).

## PRAVIDLA PRO NÁVŠTĚVY

1. **Pravidla slušného chování** - v našich službách se respektují pravidla a zásady slušného chování a jednání, přidejte se i Vy k nám!
2. **Vstup návštěv do služby** - přítomnost návštěvy je možná pouze za přítomnosti uživatele služby!
3. **Klidný a bezpečný pobyt všech uživatelů** - vaším blízkým se zavazujeme zajistit bezpečný a klidný pobyt v našich službách, proto není vhodné jej nepřiměřeně narušovat a nečekaně do něj zasahovat, popř. svým jednáním a chováním obtěžovat a ohrožovat ostatní uživatele služby a personál. Na všem se vždy rádi s Vámi domluvíme!
4. **Neomezené návštěvy** - čas ani délka vaší návštěvy nejsou omezeny, přihlíží se ale vždy k momentální situaci uživatelů a provozním možnostem služby!
5. **Ochrana zdraví uživatelů a pracovníků** - jsme rádi, že nám pomáháte chránit naše klienty a pracovníky, a předcházet návazným protiepidemickým opatřením tím, že do našich služeb nevstupujete, když pociťujete jakékoliv příznaky akutního virového či respiračního onemocnění a dodržujete základní hygienická opatření a návyky.
6. **Majetek a potřebné vybavení není zadarmo** – žádným způsobem neničte a nepoškozujte majetek či vybavení služby, nemanipulujte s otevřeným ohněm v celém objektu Domova Daliborka, Vás i vašeho blízkého to může stát peníze!
7. **Přítomnost zvířat** – ne každý má rád přítomnost zvířat, resp. může mít v jejich přítomnostistrach, také zvířata mohou být v cizím prostředí neklidná a jednat nepředloženě, proto pokud se nejedná o asistenční zvíře, určitě na Vás rádo počká doma!

**S platností od 1.8.2024**

