
VNITŘNÍ PŘEDPIS č. 3:

PRAVIDLA SOUŽITÍ V DOMOVĚ PRAMEN

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením starší než 18 let (zejména s mentálním a kombinovaným postižením), jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Služba není určena pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodů uvedených v § 50, odst.1 zákon č.108/2006 Sb., na základě kterých jim mohou být poskytovány služby v Domově se zvláštním režimem.

Poslání zařízení

Posláním Domova Pramen pro osoby se zdravotním postižením je poskytování rezidenčních služeb klientům, kteří splňují kritéria cílové skupiny, rozvoj jejich osobnostně sociálních dovedností, zajištění dostupnosti zdravotní péče a poskytování ošetrovatelské a rehabilitační péče pro klienty, zajišťování nabídky volnočasových aktivit a umožnění důstojného prožívání života klientů respektující jejich lidskou rovnocennost.

Vnitřní předpis: Pravidla soužití v Domově „Pramen“ obsahují zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku v Domově pro osoby se zdravotním postižením Pramen v Mnichově. Pravidla jsou závazná pro všechny klienty a zaměstnance zařízení.

I.

Nástup a ubytování nového klienta

Klient se po svém příchodu do zařízení ubytuje v pokoji, který mu byl nabídnut odpovědným zaměstnancem zařízení na základě předchozích jednání a konečné dohody. Při ubytování klienta se přihlíží k jeho zdravotnímu stavu a popř. i jiným závažným okolnostem. Na základě výsledků informací získaných o klientovi je klient zařazen do příslušného kmenového oddílu.

Nejpozději v den nástupu do zařízení uzavře ředitelka zařízení ve spolupráci se sociální pracovníci s novým klientem Smlouvu o poskytování sociální služby. S obsahem této smlouvy včetně v ní odkazovaných příloh (vnitřní pravidla apod.) byl klient seznámen již v rámci jednání o nabízené službě. Společně s novým klientem znovu prodiskutují obsah těchto pravidel.

Při nástupu bude klientovi přidělen kmenový pracovník.

Věci, které si s sebou klient přinesl, mu kmenový pracovník pomůže vhodně označit osobním znakem (ne viditelně), a uložit na místa k tomu určená (skříň, noční stolek) dle povahy a druhu věci. Osobním znakem nebo jménem se označují také věci zakoupené, darované nebo přidělené za pobytu klienta v zařízení. Za pořádek a stav věcí je zodpovědný kmenový pracovník ve spolupráci s klientem - dle

individuálního plánu. Osobní věci klientů jsou označovány z důvodu lepší orientace ve vlastnictví těchto věcí (návrat oblečení z prádelny, stěhování,...)

V zařízení není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty, střelné zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné nebo vzbuzující odpor, věci v nadměrném množství. K výzdobě pokoje může klient použít vlastních předmětů (obrazy, textilie, sošky).

Kouření v Domově „Pramen“ je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách kuřárny. V ostatních prostorách zařízení včetně balkonů platí přísný zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm.

Chování drobného zvířectva v objektu zařízení je dovoleno pouze se souhlasem ředitele zařízení.

Věci a pomůcky přidělené klientům zařízení zůstávají majetkem zařízení (chodítka, invalidní vozíky apod.). Klienti jsou povinni s nimi zacházet šetrně a při trvalém odchodu ze zařízení je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jejich užívání.

Pokud bude mít klient zájem o přihlášení trvalého pobytu na adresu zařízení, sociální pracovnice s jeho souhlasem zajistí vše potřebné k přehlášení trvalého pobytu.

II. **Přemístění klienta na jiný pokoj**

Návrh na přemístění může podat klient nebo po dohodě jeho kmenový pracovník, ošetřující personál. Návrh posuzuje a o přemístění uživatele rozhoduje ředitelka zařízení ve spolupráci s vedoucími sociálních úseků.

III. **Škody**

Klient odpovídá za škodu, kterou ať úmyslně nebo z nedbalosti způsobí na majetku zařízení, majetku jiné organizace, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a jiných osob.

Způsobí-li škodu zaviněně více klientů, odpovídají za ni podle míry své účasti.

Klient, na základě svých možností a schopností, upozorní ředitelku zařízení, popřípadě jiného zaměstnance na škodu, která vznikla, vzniká, nebo by mohla vzniknout zařízení, jeho klientům nebo jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo k jejímu odvrácení.

O míře zavinění a eventuální náhradě škody rozhodne komise sestavená dle návrhu ředitele domova.

IV. **Úschova cenných věcí**

Při nástupu nebo také v průběhu pobytu v zařízení může klient (popř. jeho opatrovník) požádat ředitele zařízení o převzetí cenných věcí, vkladních knížek či peněžní hotovosti do úschovy zařízení. Toto převzetí potvrdí kmenovému pracovníku předáním stejnopisu složního listu a převzetí peněžní hotovosti předáním průpisu příjmového pokladního dokladu.

Klient má právo kdykoliv požádat o vydání uložených věcí popř. finanční hotovosti nebo z vkladů vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak nakládat. Požádá-li o to, zařízení mu cenné věci, vkladní knížky nebo peněžní hotovost vydá. Bez souhlasu klienta nemohou příbuzní s penězi ani cennostmi manipulovat, ani jim nebudou sdělovány informace o stavu účtu uživatele. Vydání cennosti potvrdí klient podpisem na

originále složního listu, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu. U klientů omezených či zbavených způsobilosti k právním úkonům o manipulaci s penězi rozhoduje opatrovník v souladu s právoplatným rozhodnutím soudu.

Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzalo do úschovy nebo k zabezpečení podle předchozího odstavce.

V nepřítomnosti klienta nesmí ani jeho nejbližší příbuzní bez vědomí pověřených zaměstnanců domova provádět jakoukoliv manipulaci s jeho věcmi.

Při nepřítomnosti klienta v důsledku odvozu do nemocnice je sloužící pracovník povinen zabezpečit jeho cennosti proti krádeži a zajistit následné uložení cenných věcí do trezoru u ředitele zařízení, pokud si to bude klient přát.

Aby se zamezilo případné ztrátě nebo zneužití, jsou cestovní pasy klientů uloženy v kanceláři sociální pracovnice, občanské průkazy a průkazy ZTP nebo ZTP/P a označení do auta v místnosti pro sloužící pracovníky a průkazy zdravotní pojišťovny v místnosti noční služby. Klient může na požádání mít kterékoliv průkazy u sebe.

V. **Stravování**

Klientovi je poskytována celodenní strava v počtu pěti jídel, z toho tři jídla hlavní a dvě jídla doplňková, včetně zajištění pitného režimu.

Strava je podávána v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klienta. V případě potřeby si může klient stravu odhlásit nebo odebrat ve formě balíčku.

Strava je klientům podávána v pracovních oddílech, v jídelně nebo v pokojích.

Přibližný čas vydávání stravy: :

snídaně	8:00 - 8:30 hod. (v sobotu a v neděli v 9:00 – 9:30)
dopolední svačina	10:00 – 10:30 hod.
oběd	11:30 - 12:30 hod.
odpolední svačina	15:00 – 15:30 hod.
večeře	17:00 - 18.00 hod.

Přesný čas podávání stravy se na jednotlivých oddílech liší.

Pokud klient neodebere stravu v určenou hodinu, má možnost stravu odebrat později po dohodě se službu konajícím personálem v rámci hygienických předpisů. Personál klientovi jídlo přihřeje v mikrovlnné troubě.

Při předem řádně ohlášeném odchodu ze zařízení mají klienti možnost požádat o náhradu příslušné stravy ve formě potravinového balíčku nebo finanční náhrady.

Pokud si klienti odnesou některé nádoby na pokoj nebo do jiných prostor zařízení, je jejich povinností vrátit je zpět do kuchyně.

Na oddílech mají klienti k dispozici nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj personál příslušného oddělení. Na dodržování pitného režimu dohlíží služba konající pracovník.

Potraviny mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená. Nepoužitelné zbytky jídel se odkládají do určených nádob, nesmějí se ponechávat v pokoji, na chodbách, balkónech apod. Klienti také mohou požádat službu konající personál o uložení jídla do lednic v kuchyňkách nebo si je tam mohou uložit sami.

V zařízení je zřízena stravovací komise jejímiž členy jsou vrchní sestra, hospodárka a vedoucí sociálního úseku. Ve své činnosti se komise zaměřuje na vhodnost a kvalitu stravy pro klienty, na zásady

správné výživy, na požadavky lékaře, připomínky uživatelů a na celkovou úroveň stravování. Ve věci stravování se klienti obracují především na tuto komisi. Ke složení stravy se mohou vyjádřit také na debatních skupinkách. Komise se podílí na tvorbě jídelního lístku, který je zpravidla tvořen na jeden týden dopředu.

Jídelní lístek je vyhotoven v písemné i obrázkové podobě. Klienti mají možnost výběru ze dvou snídaní. K tomu mohou použít komunikační obrázkovou knihu.

VI. **Zdravotní péče**

Klientovi je poskytována ošetrovatelská a rehabilitační péče odborně způsobilými zaměstnanci, a to na základě ordinace ošetřujícího lékaře klienta.

Klientovi je v případě potřeby zajištěna doprava a doprovod k příslušnému lékaři.

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient v rámci svých možností a schopností službu konajícímu personálu.

Klientům je k dispozici praktický lékař, který provádí vstupní prohlídku, preventivní prohlídky, vyšetření a ošetření v době nemoci. Dále zajišťuje potřebnou kontrolu nad hygienickými a protiepidemiologickými opatřeními.

Pokud klient není schopen nebo nechce brát léky sám, podává mu je služba konající zdravotní sestra. Klient by neměl brát léky bez souhlasu lékaře.

Klient má možnost vybrat si svého ošetřujícího lékaře (popř. zůstat u svého původního lékaře) i mimo zařízení. Návštěvy tohoto lékaře si klient zajišťuje sám ve spolupráci s rodinou.

Klient, u něhož je podezření na infekční onemocnění, bude na základě rozhodnutí lékaře přeložen na infekční oddělení nemocnice.

VII. **Hygiena**

V zařízení pečují klienti o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek ve svém pokoji, pokud to dovoluje jejich zdravotní stav.

Klienti dodržují zásady osobní hygieny. Koupání se provádí dle potřeby klienta a v době, která mu vyhovuje. V případě, že potřebují klienti pomoc druhé osoby při osobní hygieně, je jim tato pomoc zajištěna z řad personálu.

K dodržování osobní hygieny patří také holení, stříhání nehtů a úprava vlasů. Klienti mohou využít služby pedikúry a kadeřnictví též v Domově Pramen.

Osobní prádlo si vyměňují klienti dle potřeby. Klient má možnost odevzdat znečištěné prádlo do určených nádob k vyprání. Prádlo se do prádelny odnáší každý den. Praní a žehlení prádla zajišťuje prádelna v budově domova. Čisté prádlo je vydáváno klientům průběžně, hned po vyprání a vyžehlení. Pokud mají klienti zájem, nemusí využívat služby domova, ale mohou si své prádlo prát a žehlit sami, případně s podporou sloužících pracovníků.

V případě nedostatečného množství šatstva a prádla si klienti za pomoci kmenového pracovníka, případně příbuzných doplní na vlastní náklady jejich stav.

Dle potřeby, nejméně však jednou za dva týdny, se převléká ložní prádlo.

V celém zařízení je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid se provádí denně.

Pokud klient nedodrží zásady osobní hygieny a neudrží pořádek ve svém pokoji v takové míře, že tím obtěžuje a omezuje ostatní klienty a zaměstnance (silný zápach, plesnivé potraviny...), a nerespektuje domluvená pravidla, může dojít ze strany zařízení k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby.

VIII.

Doba klidu a uzamykání objektů

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin.

V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni s výjimkou nutnosti podávání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče.

Uzamykání objektů je stanoveno s přihlédnutím k bezpečnosti klientů (tma, špatná viditelnost, povětrnostní podmínky)

zimní období	1. října - 31. března	19:30 – 20:00 hodin
letní období	1. dubna – 30. září	20:30 – 21:00 hodin

V případě pozdějšího příchodu (po uzamčení objektů) klient použije zvonek umístěný u vchodu do zařízení a službu konající personál mu přijde otevřít.

IX.

Vycházky klientů mimo areál

Klienti se mohou volně pohybovat po zařízení a opouštět zařízení podle svých potřeb a přání. V případě, že tomu tak není, je s každým klientem omezení projednáno a dostatečně vysvětleno (viz individuální plány) s přihlédnutím k:

- respektování a naplňování osobních práv každého klienta
- podpoře samostatnosti
- respektování práva na přiměřené riziko

S každým klientem je po nástupu do zařízení provedena ústní dohoda o tom, že v zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci ohlásí odchod ze zařízení pracovníku v sociálních službách. Současně sdělí i přibližnou dobu návratu.

Pokud Krajská hygienická stanice Karlovarského kraje doporučí vyhlášení karantény, mohou být návštěvy v domově a vycházky klientů omezeny. Klienti budou o této skutečnosti včas informováni vrchní sestrou.

X.

Pobyt klientů mimo zařízení

Klienti mohou pobývat mimo zařízení. U klientů zbavených způsobilosti k právním úkonům dává ústně nebo písemně souhlas s déletrvajícím pobytem (dovolená) mimo zařízení opatrovník. Klient si na dobu pobytu mimo zařízení vyžádá u službu konající zdravotní sestry své předepsané léky a u sloužícího pracovníka průkazy (kartu zdravotní pojišťovny, ZTP/P, příp. občanský průkaz a označení do auta).

Sloužící pracovník předá osobě, která pro klienta přijela kapesné na pobyt (vratka – viz „Úhrada za poskytované služby“)

Za den pobytu mimo zařízení se považuje kalendářní den, kdy uživatel pobývá mimo zařízení od 0.00 hodin do 24.00 hodin.

Za předem oznámený pobyt mimo zařízení se považuje písemné nebo ústní oznámení nejméně do 9.00 hodin ráno ve dni, který předchází dni odchodu (např. odchod je naplánován na úterý, tak oznámení musí být provedeno nejpozději v pondělí do 9.00 hod. ráno). V případě pobytu mimo zařízení v sobotu, neděli a pondělí, musí být tento pobyt nahlášen nejpozději v pátek do 9.00 hodin ráno.

Pobyt mimo zařízení se nahlašuje sociálním pracovnícím, ekonomovi, ředitelce nebo vrchní sestře. Pobyt mimo zařízení je možno nahlásit též službu konajícím pracovníkům v přímé péči či zdravotním sestřám. Ti mají povinnost zajistit přenos informace některému z výše uvedených pracovníků.

Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo domov.

Vratka úhrady za pobyt mimo zařízení se řídí vnitřním předpisem „Úhrada za poskytované sociální služby“.

XI. **Návštěvy**

Klienti mohou přijímat návštěvy neomezeně, je třeba pouze respektovat doporučenou dobu nočního klidu.

Při mimořádných událostech jako je vyhlášení karantény, mohou být návštěvy omezeny. Omezení návštěv vyhláší ředitel zařízení na doporučení KHS Karlovarského kraje, územní pracoviště Karlovy Vary. Informace o omezení návštěv bude umístěno na nástěnce naproti kancelářím.

Prosíme návštěvy, aby se ohlásily u službu konajícího pracovníka v přímé péči.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení. V zařízení jim nelze poskytnout ubytování ani běžnou stravu z kuchyně.

XII. **Denní časový harmonogram v Domově**

Denní program je orientační a je možno jej přizpůsobit konkrétním podmínkám, individuálním potřebám a přáním klientů s ohledem na jejich schopnosti a dovednosti za předpokladu respektování základních lidských práv a svobod dle LZPS. Denní harmonogram je přizpůsoben míře závislosti klienta na poskytované službě, na věku, zdravotním stavu a dalších okolnostech.

Denní program domova:

7:00 – 8:00 (9:00)	probuzení, ranní hygiena, stlaní, větrání lůžek
8:00 – 8:30 (9:00 – 9:30)	snídaně, podávání léků
8:30 - 11:30 (9:30 – 11:45)	úklidy pokojů, vzdělávací, pracovní a aktivizační činnosti, rehabilitace, vycházky, výlety, nákupy,
11:30 -12:30	oběd, podávání léků

12:30 – 17:30	aktivizačně zájmové činnosti, pracovní činnosti a sportovní aktivity, vycházky, výlety, nákupy, svačina, volný program, individuální osobní hygiena
17:00 -18:00	večeře, podávání léků
18:00-19:00	osobní hygiena, úklid společných místností
19:00-22:00	sledování TV, jiná vhodná činnost s ohledem na ostatní klienty
22:00-6:00	noční klid

Údaje v závorkách platí v sobotu a v neděli.

Klienti mohou používat vlastní televizor na pokoji, rozhlasový přijímač, magnetofon apod., pokud tím neruší spolubydlící. Donesení vlastního přijímače je třeba nahlásit kmenovému pracovníku.

Klienti mají možnost odebírat soukromě denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zajistí po dohodě s klientem kmenový pracovník.

Klient se může věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušují klid nebo neohrožují zdraví ostatních klientů, zaměstnanců zařízení nebo jiných osob, a pokud zájmovou činnost podmínky dovolují.

Klienti podle svého zdravotního stavu a svých možností mohou v rámci pracovních činností pomáhat v zařízení při denním úklidu svých pokojů (větrání příkrývek a polštářů, stlaní postelí a utírání prachu, luxování, vytírání), popřípadě také v jiných prostorách a při činnostech ve prospěch ostatních klientů.

XIII.

Výplata důchodů a jiných příjmů

Důchody klientů jsou s jejich svolením zasílány z ČSSZ přímo na účet domova hromadným výplatním seznamem na zvláštního příjemce. Zvláštním příjemcem důchodů je sociální pracovnice. Po odečtení úhrady za pobyt, dle předem dohodnuté stanovené úhrady, se vyplácí zůstatek z příjmu – pokud je důchod jediným příjmem klienta, tak nejméně 15% z tohoto důchodu. Zůstatek od ekonomy přebírá klient nebo kmenový pracovník, který klientovi z těchto prostředků hradí veškeré jeho nákupy (oblečení, boty, drogerie apod.), doplatky léků nebo ekonomovi nahlásí, že zůstatek z příjmu nepotřebuje (má např. dostatek finanč. prostředků z minulého měsíce) a ekonom nechá tento zůstatek uložit na osobní nebo spořicí účet klienta.

Splatnost důchodů je vždy 15. dne v měsíci. Také zůstatky z příjmů jsou vypláceny kmenovým pracovníkům v tento den. Pokud 15. den v měsíci připadne na sobotu či neděli, jsou zůstatky vypláceny v nejbližším pracovním dnu po 15. dnu v měsíci.

XIV.

Osobní konta a spořicí účty

Klientovi bude v případě jeho souhlasu zřízeno osobní konto v ČSOB Mariánské Lázně, na základě jeho plné moci k založení konta dané ředitelce domova. Na konto se pak ze strany domova přeposílají nevybrané zůstatky z příjmů a přeplatky úhrad (vyúčtované na konci měsíce jako vratka).

XV. **Kmenový pracovník**

Kmenový pracovník je zaměstnanec domova, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované stanovenému konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat právě jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Kmenový pracovník vytváří společně s klientem, sociální pracovníci, případně s dalšími pracovníky v přímé péči o klienta individuální plán konkrétního klienta. Kmenový pracovník zodpovídá za konečné vypracování a aktualizaci individuálního plánu.

Kmenový pracovník je klientovi s jeho souhlasem nápomocen při průběžném obstarávání osobních věcí a potřeb z jeho vlastních finančních prostředků. Tzn. bude např. klienta doprovázet na nákupy oblečení, obuvi, drogerie apod. Bude také nápomocen při posuzování včasnosti, potřebnosti a vhodnosti obstaraných předmětů. V případě, že klient není schopen si osobní věci a potřeby obstarávat ani za asistence kmenového pracovníka, bude s jeho souhlasem (nebo souhlasem opatrovníka) věci z klientových vlastních finančních prostředků obstarávat tento kmenový pracovník.

Klient nebo kmenový pracovník přebírá od ekonomů klientův zůstatek z příjmů (tj. příjem po odečtení úhrady – nejméně však 15% z příjmu) na úhradu věcí blíže specifikovaných v předchozím odstavci . O využití peněz vede přehledné vyúčtování.

V době nepřítomnosti (nemoc, dovolená) zastupuje kmenového pracovníka po dohodě jiný pracovník oddílu nebo sociální pracovnice.

Kmenový pracovník pomáhá klientovi udržovat písemný (popř. telefonický) kontakt s rodinou a přáteli.

Problematický vztah mezi kmenovým pracovníkem a klientem může vést ke změně kmenového pracovníka.

Klient se může s jakoukoli akutní potřebou obrátit i na kohokoliv z ostatních zaměstnanců dle své úvahy. Ten mu poradí, jakým způsobem má dále postupovat nebo na koho se obrátit.

XVI. **Individuální plánování**

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb klienta, které jsou v souladu s posláním služby Domova „Pramen“, a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

Pro každého klienta má domov zaveden složku „Individuální plán“, jejíž součástí jsou osobní údaje o klientovi, sloužící ke stanovení míry závislosti klienta a nutné pomoci nebo podpoře druhé osoby. Od těchto vstupních informací a pohovoru s klientem se odvozuje individuální plán s konkrétními cíli, jichž chce klient prostřednictvím naší služby dosáhnout. Vytvořené cíle jsou pravidelně hodnoceny a podle potřeby aktualizovány.

Za plánování služby a vyhotovení i hodnocení průběhu individuálního plánu odpovídá kmenový pracovník.

Složka klienta „Individuální plán“ je uložena v místnosti zázemí pro pracovníky v přímé péči a přístup k ní mají kromě vedení domova pouze klienti sami (na požádání), jejich opatrovníci a pracovníci v přímé péči o klienta. Pokud má klient zájem, může mít kopii individuálního plánu u sebe.

Za účelem plánování služby klientovi má domov zpracovanou „Metodiku individuálních plánů“.

Opatrovníci či rodiče se v případě zájmu mohou podílet na plánování služby.

XVII. **Poštovní zásilky**

Poštovní zásilky, včetně peněžních, přebírá sám klient nebo pověřený pracovník zařízení.

XVIII. **Sponzorské dary – rezervní fond**

Ke zvýšení kulturní úrovně života klientů a větší možnosti zapojování klientů do běžného života slouží rezervní fond a spolupráce se Společností pro podporu lidí s mentálním postižením (SPMP). Příjem rezervního fondu je tvořen sponzorskými dary.

Prostředky rezervního fondu se používají k úhradě nákladů na kulturní péči o klienty, pokud tyto náklady nelze uhradit z rozpočtových prostředků zařízení. Z prostředků fondu mohou být nakoupeny předměty neinvestiční povahy, které slouží kulturní péči o klienty nebo jejich tělovýchovné a sportovní činnosti.

XIX. **Stížnosti**

Stížnosti klientů, opatrovníků či příbuzných na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb nebo na jednání zaměstnanců zařízení jsou řešeny v souladu s vnitřní směrnicí „Podávání stížností, připomínek a námětů v Domově „Pramen“ v Mnichově.

Každý klient má právo na podání stížnosti. Stížnost může být podána ústně, písemně, ve znakové řeči, pomocí alternativních komunikačních metod nebo vyjádřením negativních emocí, a to určeným pracovníkům zařízení. Klient si může zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Všechny stížnosti jsou řádně evidovány v „Knize stížností, připomínek a námětů“ a jsou vyřizovány písemnou formou. V případě, že klient není spokojen se způsobem vyřízení žádosti, má právo se odvolat

- 1) ke zřizovateli Domova: Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí, Závodní 353/8, Karlovy Vary
- 2) k Veřejnému ochránci práv: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Pravidla pro vyřizování stížností, připomínek a námětů jsou volně přístupná klientům i zaměstnancům Domova a jsou umístěna na nástěnkách v zařízení a na internetových stránkách Domova „Pramen“. Kmenoví pracovníci jsou povinni s nimi klienty opakovaně, dostatečně a přiměřeně vzhledem k jejich postižení seznamovat.

XX. **Opatření proti porušování kázně a pořádku**

Jestliže klient porušuje kázeň a pořádek v zařízení nebo se opakovaně chová nepřístojně při svém pobytu mimo zařízení a odpovědným zaměstnancům se nepodařilo sjednat nápravu, vysvětlí mu ředitel zařízení, jaké chování a jednání se od něho nadále očekává. Poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování kázně a pořádku a domluví mu, aby své chování a jednání změnil.

Za závažné porušování kázně a pořádku se považuje rovněž neoprávněné a hrubé napadání zaměstnanců domova nebo klientů, ničení majetku domova nebo majetku ostatních klientů, dále hádky nebo nevhodné chování k návštěvám apod..

V případě opakovaného hrubého porušování kázně a pořádku může dojít ze strany zařízení k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby v Domově Pramen.

XXI. **Ochrana práv klientů**

Ochrana práv klientů je zabezpečena dodržováním Listiny základních lidských práv a svobod (LZPS).

V případě, kdy není možné tato práva v plném rozsahu dodržet z důvodu zajištění přiměřené ochrany a bezpečnosti klienta (v důsledku jeho omezených schopností nebo v důsledku psychologických zvláštností klienta), mohou být s jeho souhlasem (souhlasem opatrovníka) práva vyplývající z LZPS individuálně omezena. Tato omezení jsou popsána konkrétně v individuálním plánu.

Nejčastější případy, kdy dochází k omezení práv dle LZPS, má domov popsány ve vnitřním předpisu „Vymezení práv a odpovědnosti klientů“.

XXII. **Závěrečná ustanovení**

„Pravidla soužití“ jsou volně přístupná všem klientům a jsou umístěna na nástěnkách v zařízení a na internetových stránkách Domova „Pramen“.

Sociální pracovnice seznámí s těmito pravidly každého zájemce o službu před nástupem do zařízení.

V průběhu poskytování služby budou kmenoví pracovníci s těmito pravidly klienty opakovaně a přiměřeně, vzhledem k jejich postižení, seznamovat.

„Pravidla soužití v Domově „Pramen“ jsou závazná pro všechny klienty a zaměstnance zařízení.

Tato vnitřní pravidla soužití v domově nabývají účinnosti dnem 1.1.2007

V Mnichově dne: 27.12.2006

Ing. Monika Šumová
Ředitelka Domova „Pramen“

Aktualizováno dne: 25. 2. 2009

Ing. Monika Šumová
Ředitelka Domova „Pramen“

Aktualizováno dne: 13. 9. 2011

Ing. Monika Šumová
Ředitelka Domova „Pramen“