

## 1. Úvod

Na oddělení VITAL, s kapacitou 22 míst, je poskytována sociální služba „domov se zvláštním režimem“. Klidný a spokojený život na tomto oddělení vyžaduje, aby se uživatelé služby i zaměstnanci řídili určitými zásadami a pravidly, z nichž nejdůležitější jsou vzájemná úcta, pochopení a respekt ke specifickým potřebám uživatelů služby.

Vnitřní pravidla pro poskytování služby „domov se zvláštním režimem“ (dále jen Vnitřní pravidla) respektují základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

## 2. Poslání, cíle a principy sociální služby

**Posláním** sociální služby, poskytované na oddělení VITAL je:

- poskytovat službu osobám s diagnostikovanou Alzheimerovou chorobou či s jiným typem demence, kteří z důvodu pokročilé ztráty soběstačnosti, orientačních a paměťových schopností potřebují tak specifickou podporu, pomoc a péči, kterou nelze v potřebné míře poskytnout rodinnými příslušníky, ani jiným typem sociální služby
- poskytovat kvalitní a bezpečnou ošetrovatelskou, sociální a rehabilitační péči v rozsahu, který je v maximální míře přizpůsoben specifickým potřebám osob s Alzheimerovou chorobou a jiným typem demence s důrazem na individuální přístup, vzájemný respekt, svobodnou vůli a rozhodnutí každého z uživatelů

### **Komu je služba určena (cílová skupina uživatelů):**

Služba je určena osobám od 55 let s omezenou mírou soběstačnosti, pokročilou ztrátou paměťových a orientačních schopností z důvodu onemocnění různými typy demencí a Alzheimerovou chorobou, jejichž stav při péči o vlastní osobu vyžaduje ve zvýšené míře péči sociální, ošetrovatelskou a rehabilitační.

### Cíle sociální služby:

- podporovat spokojenost a pohodu uživatelů
- podporovat uživatele v tom, aby dle svých schopností mohli žít běžným způsobem života
- rozvíjet a udržovat soběstačnost, schopnosti a dovednosti uživatelů po co nejdelší dobu
- poskytovat službu, která pružně reaguje na individuální a aktuální potřeby uživatelů

### Základní činnosti:

- poskytnutí ubytování ve dvoulůžkových pokojích se sociálním zařízením
- poskytnutí stravy dle požadavků uživatelů a zásad zdravé výživy
- nezbytné služby – praní, úklid, žehlení

### Úkony péče:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při hygieně
- stálá ošetrovatelsko-zdravotnická péče
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- aktivizační činnosti (volnočasové aktivity)
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkony péče jsou uživatelům poskytovány individuálně s přihlédnutím k míře jejich závislosti na pomoci jiné osoby.

### Další dostupné služby:

- ordinace specialistů a praktických lékařů
- rehabilitace včetně ordinace lékaře
- kadeřnictví, holičství a pedikúra
- zajištění nákupů (v zařízení i mimo něj)
- zahrada s parkovou úpravou
- bohoslužby a duchovní péče

### Zásady poskytování sociální služby:

- úcta k člověku a zachování jeho důstojnosti
- respekt k potřebám uživatele a jeho volbě
- individuální přístup - služba šitá na míru

- podpora nezávislosti a samostatnosti uživatelů dle jejich schopností
- vzájemná důvěra, tolerance a vlídnost
- respektování jedinečnosti a osobní historie seniorů
- flexibilita zařízení k přání a potřebám uživatele

### 3. Individuální plán služby

Účelem individuálního plánování služby je zajistit její poskytování v souladu se specifickými potřebami a předem vyjednanými individuálními požadavky každého jednotlivého uživatele služby.

Průběh služby si plánuje v závislosti na svém zdravotním stavu sám uživatel s podporou rodinných příslušníků a pracovníků oddělení VITAL tak, aby poskytovaná služba v největší možné míře naplnila jeho potřeby a požadavky. Při sestavování a vyhodnocování individuálního plánu je uživateli nápomocen a podporu mu poskytuje **klíčový pracovník**.

U uživatelů, kterým zdravotní stav neumožňuje vyjádřit se vlastními slovy, či pochopit obsah otázek, slouží ke zjišťování jeho potřeb, požadavků, očekávání, stanovení cílů a vyhodnocení individuálního plánu prostředky jiného způsobu komunikace (*fotografie, obrázky, názorné předměty*), případně spolupráce s rodinnými příslušníky či jinými blízkými osobami.

K sestavení individuálního plánu mohou být přizvány i osoby blízké, které si uživatel sám zvolí (rodinní příslušníci, druh, družka, přátelé, známí), případně zákonný zástupce uživatele.

Na naplňování individuálního plánu se podílí tým pracovníků přímé péče domova (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, fyzioterapeutka, všeobecné sestry), případně i praktický lékař pro dospělé.

O průběhu naplňování individuálního plánu je veden písemný záznam.

### 4. Ubytování

Všechny prostory v domově jsou s bezbariérovým přístupem. Ubytování je poskytováno ve dvoulůžkových pokojích, 9 pokojů má vlastní sociální zařízení,

2 pokoje mají sociální zařízení společné. Soukromí na pokojích je zajištěno teleskopickými zástěnami, případně skládací zástěnou/paravánem.

Pokoj je vybaven polohovací postelí, peřináčem, nočním stolem, křeslem, skříní s možností uzamykatelné osobní skříňky (trezorek). Uživatel má možnost dovybavit si pokoj osobními věcmi a vlastními doplňky (např. obrázky, lampa, křeslo aj.)

Mimo pokoj a prostory k němu příslušné může uživatel využívat společně s ostatními uživateli také společenskou místnost, která zároveň slouží i jako jídelna, letní zahrádka, nádvoří a areál zahrady, kapli, kantýnu a další společné prostory domova.

Ubytování zahrnuje topení, spotřebu teplé a studené vody, elektrický proud, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení.

V případě potřeby nebo při zdravotních problémech mají uživatelé na svých pokojích k dispozici signalizační zařízení.

## **5. Osobní věci uživatelů služby, odpovědnost za škodu**

Cenné předměty, vkladní knížky a finanční hotovost doporučujeme ukládat do úschovy Domova. Za cenné věci, vkladní knížky a peníze uložené na pokoji si odpovídá každý uživatel sám (příp. jeho opatrovník) a za jejich ztrátu nenese Domov odpovědnost.

Osobní prádlo uživatelů je řádně označeno v prádelně Domova. Toto označení je nutné pro pozdější manipulaci v prádelně a při třídění prádla na jednotlivých oddělení. Domov neodpovídá za ztrátu prádla, které nebylo předáno pracovníkům oddělení VITAL k označení. Označení osobního prádla pravidelně kontroluje personál. Při nákupu nového osobního prádla je nutné prádlo předat k jeho řádnému označení.

### ***Odpovědnost za škodu:***

- uživatel odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku Domova nebo jiné organizace, jejíž majetek užívá (např. invalidní vozík), na majetku nebo zdraví spoluuživatelů, zaměstnanců Domova a jiných osob

- způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti

### **Úschova cenných a jiných věcí**

Uživatel (opatrovník) může požádat o uložení cenných věcí, osobních dokladů, peněžních hotovostí nebo vkladních knížek do úschovy domova. Uživatel (opatrovník) může z hotovostí i z vkladů peníze libovolně vybírat, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Požádá-li o vydání, Domov mu cenné deponované věci, hotovost nebo vkladní knížky vydá proti potvrzení. Převzetí potvrdí svým podpisem. Současně vrátí propisy dříve obdržovaných dokladů. O uložení může požádat kdykoliv během svého pobytu v Domově.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty věcí, které má uživatel u sebe, dá ředitelka pokyn, aby je pověřený pracovník převzal od uživatele do úschovy. Pomine-li toto nebezpečí, převzaté věci se uživateli opět vrátí. O převzetí věcí, kterým hrozí poškození, zničení nebo ztráta, vydá Domov uživateli potvrzení. Není-li uživatel schopen souhlas projevít nebo doklady podepsat, převezme v tomto případě věci do úschovy domova sociální pracovnice a vyhotoví doklad o úschově. Uživatel má také možnost uložit si cennější věci, peněžní hotovosti a vkladní knížky do trezoru domova.

Odchází-li uživatel z Domova na delší dobu než jeden den, do nemocnice nebo na vyšetření, u něhož neví, jak dlouho bude mimo Domov, provede službu konající sestra za přítomnosti svědka uzamčení a zapečetění skříně, v níž má osobní věci, aby se zabránilo zničení nebo ztrátě. V takovýchto případech personál oddělení VITAL před vlastním uzamčením prohlédne obsah skříně, aby se v ní nevyskytovaly potraviny, vlhké oblečení a jiné věci, které podléhají zkáze a mohly by šířit zápach a infekci.

## **6. Finanční záležitosti**

Úhrada za pobyt je stanovena zákonem o sociálních službách č.108/2006 Sb. a prováděcími předpisy - vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. Výše úhrady je sjednána ve Smlouvě o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem.

Uživateli Domova musí po úhradě nákladů za pobyt z jeho příjmu zůstat alespoň 15%, pokud by uživateli tato částka nezůstala, úhrada se sníží.

Zahájí-li uživatel službu v průběhu měsíce, je mu stanovena poměrná část úhrady za ubytování a stravu ode dne nástupu do konce daného měsíce. Zároveň se vypočítává i poměrná část přiznaného příspěvku na péči. Od následujícího měsíce hradí uživatel plnou úhradu, stanovenou ve „Smlouvě“, včetně přiznaného příspěvku na péči.

Nemůže-li uživatel z osobních důvodů zahájit pobytovou sociální službu v dohodnutém termínu, má uživatel (opatrovník) možnost oddálit zahájení služby o 10 dnů, kdy hradí pouze ubytování. Tato lhůta může být na základě oboustranné dohody prodloužena maximálně do 15 dnů. Toto ustanovení neplatí, je-li důvodem k odkladu zahájení služby hospitalizace.

Uživatel (opatrovník) má možnost zvolit si formu úhrady za poskytované sociální služby.

Úhradu lze provést následujícími způsoby :

- *prostřednictvím hromadné výplatní listiny České správy sociálního zabezpečení*
- *hotově v pokladně Domova pro seniory*
- *bezhotovostně (trvalým příkazem) ze svého soukromého účtu*

Pokud si uživatel zvolí zasílání důchodu prostřednictvím hromadné výplatní listiny, je výplata zůstatku důchodu prováděna 15. den v měsíci. Případně-li tento den na den pracovního klidu, bude výplata provedena v nejbližším pracovním dnu.

V případě výplaty zůstatku důchodu osobním převzetím (dle varianty vybrané ve Smlouvě), jsou tyto vypláceny uživatelům přímo na pokojích. Při vyplácení jsou přítomni: sociální pracovnice, aktivizační pracovnice nebo sociální účetní (tj. pověřený pracovník a 1 svědek); převzetí výplaty potvrdí uživatel (opatrovník, zvláštní příjemce) svým podpisem ve výplatním seznamu. Úhradu za pobyt a stravování dle uzavřené smlouvy platí uživatel 15. dne v měsíci, při nástupu do 27. dne v měsíci.

Vrácení úhrady (vratka) za neodebranou stravu a příspěvek na péči se uživatelům vyplácí příští měsíc, vždy 15-tého dne. Uživatel svým podpisem potvrdí přijetí vratky na samostatném výplatním seznamu – vyúčtování.

Uživatelé si po dohodě se sociální pracovnicí měsíčně ukládají dohodnutou částku do depozitní pokladny spravované sociální účetní. Tyto peníze jsou

určeny na individuální platby uživatelů (např. úhrada léků, osobních hygienických potřeb, kadeřníka, pedikúry, potravin, oblečení, SIPO). Tato částka bude uživateli vyúčtována vždy 15-tého dne (při výplatě důchodu) následujícího měsíce.

Předávání individuálních peněžních zásilek zajišťuje sociální účetní.

## 7. Stravování

Uživatelé mají zajištěnu celodenní stravu odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu, pestrostí a provedením je jídlo blízké domácím podmínkám. O dietním stravování rozhoduje u jednotlivých uživatelů jejich ošetřující lékař. Za dodržování předepsané kvality a množství stravy odpovídá vedoucí úseku stravování.

Úhrada za zvolený druh stravy je uvedena ve „Smlouvě“. Jídelní lístek je sestaven ve dvoutýdenním předstihu a je zveřejněn na nástěnce na oddělení.

Strava se uživatelům podává v jídelně na odděleních, případně přímo na pokoji.

Potraviny mohou uživatelé ukládat jen na místa k tomu určená. Mohou využívat společných ledniček. Nepoužitelné zbytky jídel odkládají do zvláštních nádob (nikoliv na parapet, balkony, chodby apod.).

V Domově je zřízena stravovací komise, jejímiž členy jsou zástupci uživatelů a zaměstnanců, která zohledňuje požadavky strážníků. Ve své činnosti se zaměřuje především na vhodnost a kvalitu stravy pro strážníky a na úroveň jejich stolování. Schází se pravidelně 2x měsíčně. Ve věci stravování se proto strážníci mohou obracet také na tuto komisi.

### ***Strava je podávána v tomto časovém rozmezí:***

podávaná strava	doporučený čas
snídaně	7.30 - 8.00 hod
oběd	12.00 - 12.30 hod
svačina	14.30 hod
večeře	17.00 - 17.30 hod
II. večeře (diabetický přídavek)	20.00 hod

Na základě individuální domluvy je samozřejmě možné podávat stravu i v jiném časovém rozmezí.

## **8. Ošetrovatelská a zdravotní péče**

Součástí poskytované sociální služby je zdravotní péče, která je uživatelům poskytována v souladu s § 36, písmeno b), zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tato péče je zajišťována praktickým lékařem pro dospělé a odbornými externími lékaři – zubním, diabetologem, neurologem, kožním, rehabilitačním a psychiatrem.

Ošetrovatelskou péči zajišťují všeobecné sestry bez odborného dohledu, přímou obslužnou péči poskytují pracovníci v sociálních službách.

O hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení rozhoduje praktický lékař, případně odborný lékař. Předepsané léky jsou uživatelům na oddělení VITAL podávány v souladu s indikací lékaře odborným zdravotnickým personálem. O těchto skutečnostech je veden písemný záznam v dokumentaci uživatele.

Rehabilitační péče je poskytována na základě ordinace příslušného lékaře fyzioterapeutkou domova, případně v soukromé rehabilitaci, která sídlí v přízemí budovy domova.

Na základě souhlasu uživatele (opatrovníka) jsou případné doplatky na léčích hrazeny z depozitní pokladny klientů při výplatách zůstatku důchodu. Uživatel vždy obdrží přesný rozpis jemu předepsaných léků, včetně ceny doplatků.

## **9. Hygienické podmínky**

Uživatelé mají k dispozici společnou koupelnu, která je volně přístupná po celý den. Koupání nebo sprchování je možné kdykoliv, dle potřeby. U každého uživatele je zajištěno nejméně jednou týdně koupání za pomoci pracovníků Domova.

K dodržování osobní hygieny patří též holení, stříhání vlasů a k pěknému vzhledu žen též úprava vlasů a dále pedikúra. Podrobnosti o poskytování těchto služeb a o odborném ošetření nohou (pedikúra) sdělí obyvatelům personál Domova. Úhrady za tyto služby si hradí uživatel ze svých prostředků.

Uživatelé si ze svých prostředků hradí hygienické potřeby, které jsou potřeba k jejich komfortnímu ošetření.

Každému obyvateli je prováděna výměna osobního prádla nejméně jednou týdně, podle potřeby i častěji. Na noc se vždy převlékají do nočního prádla. Znečištěné prádlo sbírá personál každý den a denně je odevzdává do prádelny k vyprání. Šatstvo k čištění v chemické čistírně a opravu poškozené obuvi zajistí sociální pracovnice ve spolupráci s vedoucí oddělení. Tyto služby si uživatelé hradí sami.

## 10. Vzájemné vztahy

Základní podmínkou klidného a bezproblémového společného soužití v Domově je dodržování pravidel slušného chování a zásad občanského soužití.

*Uživatelé by se tedy měli chovat k sobě navzájem i k zaměstnancům Domova slušně, zdvořile a se vzájemným respektem.*

Pokud si uživatel v závislosti na svém zdravotním stavu nemůže plánovat den podle svého přání a svých potřeb, schopností a dovedností, je mu na oddělení VITAL k dispozici aktivizační pracovnice.

Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 hod. do 6.00 hod ráno. V této době tedy nejsou uživatelé rušeni, s výjimkou nutnosti podání léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské péče. V době nočního klidu by neměli uživatelé nevhodným způsobem rušit ostatní, mohou však poslouchat ve společenské místnosti rozhlas nebo televizi. Po dohodě se spolubydlícím je umožněno sledování vlastní televize přímo na pokoji.

Dojde-li ze strany uživatele k porušení uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby nebo Vnitřních pravidel pro poskytování služby či k hrubému porušení společného soužití (slovní napadení, agresivní chování, nadměrné požívání alkoholických nápojů), pak za účelem nápravy bude každé takové porušení projednáno s vedením domova, případně na Radě seniorů.

V případě opakovaného porušení Vnitřních pravidel lze v souladu s čl. XIV „Smlouvy o poskytování sociální služby“ pobytovou sociální službu ukončit.

## 11. Vycházky a pobyt mimo Domov

Uživatelé se během dne mohou volně pohybovat po oddělení VITAL, jehož součástí je vlastní bezbariérová letní zahrádka. Nestanoví-li ošetřující lékař jinak, je pohyb mimo toto chráněné, bezpečné prostředí možný pouze s doprovodem (rodina, přátelé, opatrovník, zaměstnanci domova).

Vycházky může ze zdravotních důvodů omezit nebo zakázat lékař, na kratší dobu i vedoucí ošetřovatelsko-zdravotního úseku. Ředitelka nedoporučí vycházet uživatelům z Domova tehdy, bylo-li by ohroženo jejich zdraví nebo bezpečnost, např. při epidemiích, nepříznivém počasí nebo náledí. Z těchto důvodů může být uživatelům omezen nebo zakázán i pobyt v zahradě.

### ***Pobyt mimo Domov:***

Délka pobytu uživatele mimo Domov není právním předpisem upravena ani omezena. Uživatel (opatrovník, popřípadě rodinný příslušník) má pouze stanovenou povinnost předem oznámit pobyt mimo Domov vedoucí oddělení nebo službu konající všeobecné sestře. Přechodný pobyt mimo Domov je uživateli povolen tehdy, bude-li o něho v té době prokazatelně dobře postaráno.

Uživatel (opatrovník, rodinný příslušník) musí zažádat o pobyt mimo Domov s dostatečným předstihem. Tuto skutečnost oznámí vedoucí oddělení, nahlásí datum a hodinu odchodu a příchodu a vyplní žádanku na odhlášení stravy. Na tuto dobu si vyžádá předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu.

Za pobyt mimo Domov je uživateli vrácena stanovená částka za potraviny a poměrná část příspěvku na péči. Přesná pravidla stanoví vnitřní předpis ke Stravování uživatelů a vnitřní předpis k Příspěvku na péči.

## 12. Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy každý den. Každou návštěvu je zapotřebí ohlásit na vrátnici, v pozdějších hodinách službu konající všeobecné sestře. Návštěvy by se neměly konat v době výdeje jídla (oběd, večeře).

Uživatelé, kteří jsou upoutáni na lůžko, přijímají návštěvy přímo na svém pokoji. Méně pohyblivým uživatelům a jejich návštěvám jsou k dispozici invalidní mechanické vozíky a geriatrická křesla.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově nebo narušovat léčebný a dietní režim. Během celého dne jsou možné vzájemné návštěvy obyvatel na jednotlivých pokojích až do nočního klidu. Chování musí být takové, aby nerušilo ostatní spolubydlící.

Vzájemné návštěvy opačného pohlaví jsou možné pouze se souhlasem spolubydlícího.

### **13. Aktivní život na oddělení VITAL**

Aktivity jsou pro uživatele služby uzpůsobeny jejich základnímu onemocnění a aktuálnímu zdravotnímu stavu. Pro tyto činnosti je využíván prostor společenské místnosti/jídelny, kavárny seniorů, hlavní jídelny, tělocvičny, nádvoří a zahrada domova.

Součástí zařízení Domova je knihovna a internet. Knihy jsou k dispozici k volnému zapůjčení, po přečtení vrátí uživatel knihu zpět do knihovny.

Uživatelé mají možnost odebírat denní tisk a časopisy, které hradí ze svých prostředků určenému pracovníkovi domova. K dispozici mají bufet a nápojový automat.

#### ***Zájmová a dobrovolná pracovní činnost:***

Uživatelé se mohou věnovat své zájmové činnosti, pokud zájmová činnost nebo její rozsah není na úkor jejich zdraví.

Podle svého zdravotního stavu pomáhají uživatelé při úklidu svých pokojů (větrání přikrývek, úklid přikrývek postelí, utírání prachu).

### **14. Bezpečnostní pravidla**

V Domově je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm a rozdělovat oheň v jeho areálu.

V souladu s druhem poskytované služby a s ohledem na minimalizaci případných rizik, je uživatelům umožněno užívat tyto soukromé elektrospotřebiče:

- televizní a rozhlasový přijímač
- přehrávač (magnetofon, videopřehrávač, DVD)
- elektrický holící strojek, kulma, fén
- rychlovarná konvice (pouze pod dohledem)

V souladu s platnou ČSN číslo 361610 o revizi elektrospotřebičů je stanoven jednotný postup a podmínky pro užívání soukromých elektrospotřebičů.

Elektrospotřebiče podléhají pravidelným ročním revizím, prováděným odborně způsobilou osobou, které si uživatel hradí sám. V Domově provádí pravidelné revize smluvně zajištěná firma. Pokud uživatel nevyužije této nabídky, zajišťuje si revizi sám. Doklad o provedené revizi dodá vedoucímu provozního úseku (správce). Bez provedené revize není možné z bezpečnostních důvodů užívání elektrospotřebičů povolit.

## 15. Rada seniorů

V Domově pracuje Rada seniorů zvolená obyvateli domova na dobu dvou let. Zastupuje uživatele v jednání s vedením Domova v otázkách, které se týkají všech uživatelů nebo jejich určité části. Z pověření jednotlivého uživatele (opatrovníka) může jednat i o věcech, které se týkají jen tohoto uživatele.

Rada seniorů spolupracuje s vedením Domova při organizování kulturní, zájmové a dobrovolné pracovní činnosti. Dále při zabezpečování vhodného stravování a kultury stravování, při projednávání a řešení stížností a připomínek uživatelů, které podávají jeho prostřednictvím nebo přímo vedení Domova. Účastní se při projednávání a řešení vážnějšího nebo opakujícího se porušení kázně nebo pořádku uživatelem nebo uživateli. Rovněž se zabývá řešením jiných závažných otázek týkajících se uživatelů a jejich života.

*Rada seniorů pověřuje svého člena, aby se účastnil jako svědek při :*

- pořizování jmenovitého seznamu věcí, hotovostí a vkladů, které Domov přebírá do úschovy po dobu nepřítomnosti uživatele v Domově, která je delší než 14 dnů, pokud se k této činnosti nemůže dostavit rodinný příslušník uživatele

- předávání majetku uživateli zbavenému způsobilosti k právním úkonům při jeho trvalém odchodu z Domova, jestliže se opatrovník k převzetí majetku nedostaví

Případné rozpory mezi Radou seniorů a ředitelkou, které nemohou být vyřešeny na půdě Domova, řeší zřizovatel, tj. Krajský úřad Olomouckého kraje.

## 16. Stížnosti

Uživatelé (opatrovník, rodinný příslušník) jsou oprávněni podávat podněty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi, a to ústně, písemně, elektronicky, telefonicky či prostřednictvím schránek důvěry. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.

Stížnosti či podněty je možno podat i anonymně. Odpověď na takto podané stížnosti a podněty je vyvěšena po dobu 10ti dnů na nástěnkách dostupných uživatelům služby i dalším osobám (*chodby, vestibul domova*).

Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb se řídí vnitřním předpisem „[Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb](#)“, která jsou k dispozici na oddělení.

Uživatelé mohou předat své stížnosti také prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna v jídelnách na oddělení. K podávání stížnosti mají uživatelé právo přizvat si nezávislého zástupce, rodinného příslušníka či osobu blízkou.

Uživatelé s vysokou mírou závislosti na službě (nekomunikující, upoutání na lůžko) jsou o možnostech a způsobu podávání podnětů a stížností informováni nejméně dvakrát ročně svým klíčovým pracovníkem (individuální řízený rozhovor). Podněty a stížnosti mohou tito uživatelé podávat prostřednictvím rodinných příslušníků, klíčových pracovníků, důvěrníků, sociálních pracovníků, ostatních pracovníků Domova a prostřednictvím dalších osob.

Osobě, která stížnost podala, musí být sdělena písemná zpráva o výsledku šetření nejdéle do 30 dnů, pokud se nejedná o případ, kdy je nutné si vyžádat jiná odborná stanoviska.

## 17. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1.7.2011 a jsou závazná pro oddělení VITAL.

V Tovačově dne 30.6.2011

Bc. Lenka Olivová  
ředitelka