

**Centrum sociální péče Pohoda, z.ú  
DZR Pohoda v Dolních Domaslavicích**

**Popis realizace poskytování sociální služby**

Zpracovala: Kročková Alena – sociální pracovnice

Schválil : Brenkus Jaroslav – ředitel

Dne: 1.9.2018

## **Posláním**

Posláním naší služby je pečovat o klienty s nízkou mírou soběstačnosti s pokročilou ztrátou paměťových a orientačních schopností (různé typy demence, Alzheimerova choroba) a poskytnout jim odbornou sociální, ošetrovatelskou a rehabilitační péči v laskavém, vlídném a bezpečném prostředí, a to s respektem k jedinečnosti každého člověka, jeho potřebám a zájmům a tím umožnit důstojné prožívání života uživatelům, kteří vzhledem ke svému duševnímu onemocnění nemohou zůstat v přirozeném prostředí vlastního domova.

**Cílová skupina** – uživatelů domova se zvláštním režimem

Sociální služba je poskytována osobám, které jsou poživateli starobního nebo invalidního důchodu, kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu Alzheimerovy choroby, stařecké demence a ostatními typy demencí, kteří potřebují stálou přítomnost či pomoc druhé osoby.

1. Ústav je zřízen za účelem realizace péče pro osoby, které potřebují pomoc a péči druhé osoby. Zajištění důstojného prožívání stáří v bezpečí a pohodlí.

pro uživatele ve věku od 27 let

## **Komu službu nemůžeme poskytnout:**

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje akutní zdravotní péči
- osobám s infekčními chorobami
- osobám závislým na alkoholu a omamných látkách
- osoby s poruchou chování ohrožující sebe nebo druhé osoby, znemožňující soužití
- v případě nedostatečné kapacity zařízení

## **Principy poskytované služby**

**Ochrana lidských práv** - princip dodržování práv uživatelů, princip respektování volby uživatele, princip rovnosti

- Všichni zaměstnanci respektují základní lidská práva našich uživatelů, ochranu osobní svobody, soukromí, osobní údaje a další jejich potřeby. Ke všem uživatelům přistupujeme bez předsudků, nestranně a rovnoprávně. Každý má možnost podat podnět nebo stížnost k poskytování služeb, která je řešena v souladu s vnitřními předpisy.

**Individuální přístup** - princip individualizace podpory a respektování potřeb uživatelů.

- individuálním plánováním průběhu služby na základě zjištěných přání a potřeb klientů poskytnutím pocitu zázemí, jistoty (bezbariérové prostředí, v rámci individuálního přístupu a možností poskytovatele, přizpůsobením bydlení potřebám uživatelů - vybudování koupelny na vozíček – v horním oddělení)

**Empatický, laskavý přístup k uživateli** - princip spolupráce s uživatelem, naslouchání

- zjišťováním přání, zájmů a zálib klientů prostřednictvím rozhovorů, či jinou formou komunikace (komunitní setkávání s uživateli, obrázková forma, fotografie), vymezení možných rizik – úrazy, pády, personální zajištění, dostatek informací), podporou při udržování sociálních kontaktů a vazeb s vlastní rodinou a osobami blízkými (pořádání besídek, soutěží např. pálení čarodějnic, Den žen, smažení vaječiny, letní slavnosti, podzimní sportovně – relaxační hry, hudební kytarové koncerty, Mikuláš, tradiční vánoce a zvyky atd)., poskytováním pomoci a poradenství při uplatňování práv a oprávněných zájmů

Služby jsou poskytovány na základě uzavřené smlouvy a v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, prováděcí vyhláškou č.505/2006 Sb. a obecně závaznými předpisy.

- Služba je poskytována obyvatelům Moravskoslezského kraje. Zařízení poskytuje pobytovou službu na základě uzavřené smlouvy na dobu neurčitou, v případě potřeby lze smlouvu uzavřít i na dobu určitou. Smlouva (a dodatky ke smlouvě) je nastavena individuálně, dle potřeb uživatele.
- Služba je poskytována nepřetržitě po celý rok, 24 hodin denně, odborně vyškolenými zaměstnanci.
- Služba obsahuje tyto základní činnosti: ubytování, stravování, zdravotní péči prostřednictvím našich zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu svého povolání. Uživatelé mohou využít za úhradu služby kadeřnice a pedikérky. Při poskytování sociálních služeb se zaměstnanci řídí platnými právními předpisy, metodickými pokyny a standardy ošetrovatelské péče. Další informace můžete najít i na našich webových stránkách:  
[www.dzr-pohoda.cz](http://www.dzr-pohoda.cz)

**Sociální služba** – Domov se zvláštním režimem Pohoda je dostupná v Dolních Domaslavicích 249, v přízemí a prvním patře.

- Jedná se o pobytovou celoroční službu. Domov se nachází v klidném prostředí bytové zástavby, v turisticky atraktivní zóně s blízkým lesem a Žermanickou přehradou. Součástí areálu je velká zahrada s velkým dřevěným altánem a terasa s možnostmi jejího využití k trávení volného času. V dosahu je autobusová zastávka cca 300 metrů. Dostupné autobusové spojení je jak z Havířova, tak i z Frýdku-Místku.
- Objekt Domova i zahrada jsou vlastnictvím zřizovatele – fyzické osoby. Celé zařízení je přizpůsobeno potřebám uživatelů služby (bezbariérový přístup).
- Před vstupem do domova je terasa, kterou lze využívat k příjemnému posezení a odpočinku. Ubytování je poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích – po dobu jednoho roku od registrace, poté změna na dvoulůžko vé pokoje .
- Kapacita ubytování: 51 osob - po dobu jednoho roku, tj. 12. měsíců od registrace z důvodu změny subjektu a nové registrace. Po uplynutí 12. měsíců bude kapacita snížena na 46 osob.
- V prvním patře jsou pokoje se sociálním zařízením. Pokoje jsou vybaveny počtem lůžek, který odpovídá počtu osob ubytovaných na pokojích, šatním nábytkem, který umožňuje přiměřený prostor pro všechny uživatele sociální služby na pokoji, stolem, potřebným počtem židlí, osvětlením. Po dohodě s ředitelem si může uživatel pokoj dovybavit také vlastním zařízením např. televizí, rádiem apod.
- Služba je vybavena potřebnou technikou a pomůckami tak, aby mohla být poskytována kvalitní pobytová sociální služba. Např. pojízdná koupací vana, různé druhy koupacích vozíků, přesunovací podložky a elektrický zvedák pro imobilní uživatele, chodítka a vozíky – kompenzační pomůcky.
- Součástí budovy jsou: 3 centrální koupelny, 3 společenské místnosti vybaveny nábytkem a televizí, 3 jídelny. Dále se zde nachází technické zázemí (prádelna, kuchyň, úklidové místnosti) a administrativní zázemí.
- 2. budova: 1 centrální koupelna, 1 bezbariérové WC, sociální zařízení pro zaměstnance a WC pro návštěvy, 1 společenská místnost vybavena nábytkem a televizí, 1 kuchyň, sesterna, technická místnost. Některé pokoje mají sociální zařízení na pokoji.
- Zaměstnanci mají dále své zázemí v šatně v druhé budově.

## **ZÁSADY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE**

Tyto zásady se staly základním vodítkem pro vytvoření zásad pro poskytování služby sociální péče v našem zařízení.

### **1. Poskytování kvalitní a bezpečné sociální služby**

Tato zásada je v zařízení založena na vytváření podmínek pro naplňování práv uživatelů, které jim umožní žít důstojným způsobem života a být plnohodnotným členem společnosti. Jedná se zejména o respektování úcty k člověku, principu rovnosti poskytování sociálních služeb, respektování lidské důstojnosti, práva uživatelů na soukromí.

## 2. Podpora samostatnosti a nezávislosti uživatelů

Zařízení uživatelům poskytuje podporu a pomoc pouze v nezbytně nutné míře tak, aby si uživatel co nejdéle udržel svou soběstačnost.

## 3. Respektování vlastní volby uživatele

Uživatelé mohou rozhodovat o svém životě zcela svobodně. Při svém rozhodování je uživatel vázán pouze dodržováním základních pravidel upravených v Domovním řádu, která ale nijak neomezuji jeho svobodné rozhodování.

## 4. Dodržování individuálního přístupu

Veškerá podpora a pomoc je uživatelům poskytována na základě jejich potřeb, schopností a osobních cílů. Prostředkem k jejich naplnění je systém individuálního plánování sociální služby každého uživatele, přičemž individuální plán je soubor představ a přání uživatele „šitý na míru“ každému zvlášť.

## 5. Respektováním zvláštností potřeb uživatelů s duševním onemocněním

Pracovníci zastávají vůči uživatelům nehodnotící, respektující postoj, uznávají uživatele i přes jeho duševní onemocnění jako plnohodnotnou bytost s uznáním jeho pocitů a potřeb.

## CÍLE ORGANIZACE

- **Důstojné prožívání stáří v bezpečí a pohodlí, v přívětivém prostředí. Podporovat a motivovat uživatele v udržení soběstačnosti v základních úkonech sebeobsluhy.**
  - **Podpory fyzické a psychické soběstačnosti dosáhneme:** zaměřením se na zachování a obnovení míry samostatnosti a hygienických návyků, pomoc při zvládnání charakteristických projevů vyplývajících z odloučení a začlenění se do nového prostředí.
  - **Poskytnutí odborné péče dosáhneme:** Soustavným vzděláváním zaměstnanců, zvyšováním odborné kvalifikace, nové přístupy a metody při poskytování péče
  - **Poskytnutí kvalitní péče dosáhneme:** Vytvořením podmínek pro výkon práce, týmovou spolupráci všech zaměstnanců, rozdělení kompetencí a pravomocí mezi jednotlivé pracovníky s jasným popisem povinností a aktivit, dodržováním etických kodexů a profesionálního přístupu zaměstnanců, individuálním plánováním průběhu služby.
  - **Přívětivého a důstojného zacházení dosáhneme:** Vstřícností, vzájemnou úctou, kontrolou nad projevy vlastních emocí, získáním důvěry uživatele, individuálním

přístupem k uživateli, spoluprací uživatele s klíčovým pracovníkem a ostatním personálem, pochopením druhého.

- **Zachování smysluplného vztahu k osobám blízkým a jiným dosáhneme:** Podporováním kontaktu s rodinou, přáteli, možností návštěv v maximální míře, vytvářením podmínek pro jejich setkávání, účasti rodinných příslušníků na pořádaných akcích, pomoc při řešení případných konfliktů s příbuznými a přáteli.

### **Dosažení cílů tedy realizujeme:**

- od roku 2018 bude vzdělávání probíhat v souladu se zákonem o sociálních službách.
- zjišťováním přání, zájmů a zálib klientů prostřednictvím rozhovorů, či jinou formou komunikace (komunitní setkávání s uživateli, obrázková forma, fotografie)
- individuálním plánováním průběhu služby na základě zjištěných přání a potřeb klientů poskytnutím pocitu zázemí, jistoty (bezbariérové prostředí, v rámci individuálního přístupu si uživatelé mají možnost dovybavit si svůj pokoj předměty, na které byli zvyklí ze svého domácího prostředí, přizpůsobením bydlení potřebám uživatelů).
- vymezení možných rizik – úrazy, pády, personální zajištění, dostatek informací
- podporou při udržování sociálních kontaktů a vazeb s vlastní rodinou a osobami blízkými (pořádání besídek, soutěží aj.)
- poskytováním pomoci a poradenství při uplatňování práv a oprávněných zájmů

## **Služby poskytované klientům:**

### **Základní činnosti:**

- Poskytování ubytování ve vlastním objektu – celoroční pobytová služba
- Poskytnutí stravy - vlastní kuchyň
- Poskytování dle potřeb dietní stravování
- Praní prádla a jeho drobné opravy provádíme ve vlastní prádelně. Tyto služby jsou zahrnuty v úhradě za bydlení
- Volnočasové aktivity přizpůsobujeme potřebám a zájmům klientů s ohledem na schopnosti a možnosti klientů.
- Pro to, aby se klienti cítili v zařízení příjemně organizujeme různé společenské akce.

### **Úkony péče:**

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při hygieně
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkony péče jsou klientům poskytovány individuálně s přihlédnutím k míře závislosti na službě. Tyto činnosti poskytuje týmem odborných zaměstnanců sociálně zdravotní péče a pracovníky v sociálních službách.

### **Zdravotní péče:**

Součástí pobytové sociální služby je zdravotní péče, která je uživatelům poskytována v souladu se zákonem číslo 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Tato péče je zajišťována praktickým lékařem pro dospělé a docházejícím odborným lékařem z oboru psychiatrie. Péče ostatních odborných lékařů je zajišťována dle aktuální situace.

### **Popis služby**

Naplnění základních činností ze zákona

- poskytnutí ubytování
- úklid, praní a drobné opravy ložního, osobního prádla, ošacení, žehlení
- poskytnutí celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- pomoc při podávání jídla a pití
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při upevnění kontaktu s rodinou a podpora sociálního začleňování
- vzdělávací a aktivizační činnosti (trénování paměti, muzikoterapie, malování apod.)
- nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a další činnosti, které vedou k sociálnímu začlenění
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (úschova cenností, peněz a vkladních knížek apod.)

Klienti mají možnost využít přirozené vztahové sítě ( návštěvy, vycházky mimo zařízení aj. ) služby všech místních státních i nestátních organizací, svobodně uplatňovat své náboženské a politické přesvědčení. Základem je individuální přístup personálu a jeho laskavý a citlivý a ohleduplný postoj k uživateli. Klientům je poskytováno ubytování, stravování a potřebná komplexní zdravotnická, terapeutická a sociální péče, nabízíme zájmové aktivity, fakultativní služby, kulturní a společenské vyžití a to v rámci celodenní péče. Pro hodnocení plnění osobních cílů uživatelů a kvality poskytovaných služeb je významným funkčním nástrojem kontrolní systém organizace a uplatňované standardy kvality.

### **Obsahem celodenní péče je:**

Podpora v aktivitách a soběstačnosti denního života. V péči je zahrnuta přirozená mobilizace pohybového aparátu v souladu s momentální dispozicí uživatele. Snažíme se udržet a posilovat kognitivní funkce ( paměť, pozornost, koncentraci, vyjadřovací schopnosti, řeč a porozumění řeči, prostorovou orientaci apod.). Každodenní zdravotní péče je zaměřena i na dodržování pitného režimu a stravování. Každý klient má přiděleného svého klíčového

pracovníka, který se stará o jeho přání a individuální potřeby. Zpracovává s klientem jeho individuální plán a stará se o jeho naplňování a pravidelné vyhodnocování. Samotné plánování vychází z tvorby ve spolupráci s uživatelem naší pobytové služby, cílem je respektování, uplatňování práva vyjadřovat své potřeby, přání, ale i stížnosti a podílet se na průběhu poskytované služby.

### **Metody práce s klientem**

Poskytované služby vycházejí z aktivně zjišťovaných osobních potřeb a cílů uživatelů, v organizaci je zaveden systém klíčových pracovníků. Uplatňujeme metody jak individuální, tak skupinové sociální práce. Metody individuální práce s uživatelem lze rozdělit do dvou základních skupin: metody zaměřené na řešení problémů a metody zaměřené na rozvoj či udržení potenciálu uživatelů. Metody zaměřené na problém pomáhají určovat a postupně řešit jednotlivé potřeby uživatele (mohou vznikat i v důsledku postižení poznávacích a paměťových funkcí); vycházejí z principů krizové intervence (zklidňování, podpora). Z metod zaměřených na rozvoj potenciálu uživatelů využíváme např. prvky arteterapie, muzikoterapie, trénování paměti aj. Motivace uživatele k činnosti, koordinace pomoci a podpora při konkrétních aktivitách uživatele jsou nedílnou složkou činnosti pracovníků v přímé péči s klienty (v závislosti na provozních podmínkách domova). Mezi skupinové aktivity patří kondiční a kognitivní trénink, komunity dále zpívání, vycházky, přednášky, výlety aj. Uživatelé mají možnost uplatňovat vlastní vůli, ale je žádoucí, aby jejich rozhodnutí vedla k příjemnému vzájemnému soužití a byla v souladu s danými pravidly (viz domácí řád a vnitřní předpisy).

### **Pravidla poskytování služby**

Základními pravidlem při poskytování služby v Domově je individuální míra podpory a pomoci klientům. Míra potřebné pomoci a podpory při činnostech sebeobsluhy se vyjednáváná/zjišťuje již při jednání se žadatelem, tzn. v období před jeho příchodem do Domova.

Se všemi pravidly poskytování služby je žadatel seznamován sociální pracovníci. Informace od sociální pracovnice jsou doplněny o informace od vrchní sestry a pracovníci přímé péče. Informace dostávají žadatelé také v písemné podobě (Domácí řád) přístupné v DZR Pohoda.

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni se při své práci řídit Standardy kvality sociálních služeb.

#### **Opatrovník:**

Pokud má klient opatrovníka jednáme také s ním. Při spolupráci s opatrovníkem klienta postupujeme dle soudem vydaného usnesení, o opatrovnictví a rozsahu opatrovnických práv a povinností. Chceme, aby byl do jednání vždy zapojen především klient. Podporujeme tak jeho vlastní vůli a rozhodnutí.

#### **Kontaktní osoby:**

Klient má možnost uvést mezi informacemi o své osobě také tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě zjištění jeho náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou sociální pracovníci nebo vrchní sestrou informovány, ve výše uvedených případech – podmínky a rozsah informací jsou vždy s klientem domlouvány předem.

#### **Zdravotní péče**

Zdravotní péči zajišťujeme klientům prostřednictvím zdravotních sester popřípadě domácí péče, která dochází do našeho zařízení na základě předpisu praktického lékaře.



## **Jednání se zájemcem o službu**

Kontakty:

Osobně nebo písemně: Domov se zvláštním režimem Pohoda  
Dolní Domaslavice 249  
739 38

telefonicky: 734 312 772 – zdravotnický personál  
**734 312 773 – sociální pracovnice**

elektronickou poštou: [info@dZR-pohoda.cz](mailto:info@dZR-pohoda.cz)

č. účtu: u České Spořitelny – 000000-5401033359/0800

web: [www.dZR-pohoda.cz](http://www.dZR-pohoda.cz)

Kontaktní osobou je sociální pracovnice pro jednání se zájemci o službu

(tel: 734 312 773).

Poskytuje informace o nabídce služeb, platebních podmínkách, vnitřních předpisech, podmínkách poskytnutí sociální služby apod.

Pokyny k podání žádosti o pobytovou službu v DZR Pohoda:

- **Žádost o poskytnutí sociální služby**
- **Vyjádření lékaře**
- **Sociální šetření**

Pokud chce osoba využít naše sociální služby je nezbytné podat Žádost o poskytnutí sociální služby a Vyjádření lékaře -

- v písemné podobě zaslat poštou,
- nebo elektronicky: e – mail
- nebo osobně doručit.

Formulář žádosti o poskytnutí sociální služby v Domově se zvláštním režimem Pohoda je k dispozici u sociální pracovnice, nebo v elektronické podobě na internetových stránkách domova v sekci „ dokumenty ke stažení“.

Žádost je zařazena do **pořadníku žadatelů** o umístění v Domově se zvláštním režimem Pohoda.

Před uzavřením smlouvy lze provést sociální pracovníci domova jednání se zájemcem o službu v místě aktuálního pobytu žadatele. Uvolní-li se místo v domově, je kontaktován

žadatel sociální pracovníci a uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby. Smlouva upravuje, jaké služby se domov zavazuje nabízet a za jakou finanční úhradu.

### **Vstup klienta do služby**

Poskytovatel a uživatel uzavírají písemnou smlouvu o poskytování sociálních služeb.

Na našich webových stránkách [www.dzr-pohoda.cz](http://www.dzr-pohoda.cz) jsou uvedeny i formuláře pro podání žádosti. Přijetí zájemce o poskytování sociálních služeb do domova se zvláštním režimem je podmíněno jeho nepříznivou sociální situací zejm. z důvodu věku či zdravotního stavu (§ 36 vyhl. 505/2006 Sb. vymezuje zdravotní stav, kdy nelze poskytnout sociální službu).

**Rozhodování o poskytnutí sociální služby** probíhá na základě podané písemné žádosti. Se zájemci o službu jedná o podmínkách poskytování sociální služby nejprve sociální pracovnice domova. Poskytuje jim potřebné informace, základní sociální poradenství a možná je i pomoc při sepsání žádosti. Před přijetím žadatele do domova probíhá bližší jednání za účasti sociálního, případně i zdravotnického pracovníka. Během tohoto sociálního šetření má zájemce možnost prohlédnout si domov a seznámit se s jeho prostředím a sociální pracovník získává od zájemce či jeho blízkých sociální anamnézu v nezbytném rozsahu.

### **Úhrady za služby**

Maximální výše úhrady za poskytnuté ubytování a stravování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Měsíční úhrada v DZR Pohoda je stanovena: ubytování 190,-Kč /den, strava 160,-Kč/ den.

#### **- poskytnutí ubytování:**

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení  
*včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.*

#### **- poskytnutí stravy:**

zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel + 2 svačiny.

*včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy.*

Strava je podávána denně - tři hlavní a dvě vedlejší jídla. V případě, že uživatel nemá dostatečné příjmy, může mu být úhrada snížena tak, **aby mu v souladu se zákonem o sociálních službách zbylo 15% z jeho příjmů.**

### **Finanční spoluúčast uživatele na službě**

Podle § 71 zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, se poskytovatel sociální služby může dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, pokud osoba, které je sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na plnou úhradu nákladů.

**Za poskytování péče** je klient povinen dle § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytovateli **uhradit platbu do výše přiznaného měsíčního příspěvku na péči.**

Přiznaný příspěvek na péči náleží v souladu s § 73 odst. 4 a) poskytovateli sociální služby. Regulační poplatky (podle zákona č.48/1997 Sb. v platném znění), doplatky na léky, zdravotní pomůcky, osobní a hygienické potřeby a fakultativní služby podle ceníku si uživatelé hradí sami.

**Fakultativní služby** (jsou-li žádány) jsou sjednány ve smlouvě. V případě využití fakultativní služby - cesta automobilem je cena trasy stanovena na 8,-kč/1km. Bližší informace najdete na webových stránkách „Ceník služeb“.

### **Ukončení poskytování služby**

Uživatel má právo rozhodnout o ukončení poskytované služby. Smlouvu může vypovědět jak písemně, tak ústně (ústní výpověď je zapsána do protokolu) bez udání důvodu.

Ve smlouvě jsou také uvedeny důvody, jejichž neplnění uživatelem opravňuje poskytovatele k odstoupení od smlouvy.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze písemně a pouze jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména: zamlčení výše

příjmů nebo nezaplacení úhrady za poskytované služby, jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Domova, jestliže klient odmítne uzavřít dodatek upravující zvýšení cen poskytovaných služeb na základě této smlouvy a v souladu s touto smlouvou, jestliže zdravotní stav klienta vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení.

### **Způsob vyřizování stížností klientů**

S právem podávat stížnosti, podněty a připomínky jsou uživatelé i jejich blízcí seznamováni ještě před vstupem do užívání sociální služby, při přijetí do domova a znovu v průběhu pobytu v domově. Podmínky podávání, evidence a vyřizování těchto sdělení podrobně upravuje vnitřní směrnice, která je k dispozici v našem domově –DZR Pohoda.

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou stížnost.

Stížnost může vyjádřit i prostřednictvím blízkých osob.

K podání stížnosti nebo k prověření postupu při řešení stížnosti může stěžovatel využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní poskytovatel vždy eviduje a řeší v souladu s pravidly pro řešení stížností.

V průběhu poskytování sociální péče jsou všichni klienti dotazováni na spokojenost s průběhem poskytování služby.

Podávat podněty, připomínky, stížnosti lze ústně, písemně u všech zaměstnanců zařízení, nebo anonymně vhozením do schránky důvěry, která je umístěna ve vchodové části domova. Druhá schránka důvěry se nachází v prvním patře. Na obou odděleních jsou u schránek důvěry informace ( i v alternativní podobě) o způsobu jak podat stížnost.

### **Mimo domov si lze stěžovat u nadřízených, nebo nezávislých orgánů a institucí.**

Krajský úřad – Moravskoslezský kraj  
odbor sociálních věcí  
28. října 117  
702 18 Ostrava

Veřejný ochránce práv  
Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno

Český helsinský výbor  
Jelení 5  
118 00 Praha 1

MPSV  
Na Poříčnickém právu 1,  
128 01 Praha 2

Asociace občanských poraden –  
Senovážné náměstí 24,  
116 47 Praha 1 (kontakty na jednotlivé poradny)

Budete-li s našimi službami spokojeni, můžete nám to sdělit osobně a ústně pracovníkům služby nebo písemně – dopisem, vhozením do schránky důvěry, elektronickou poštou [info@dZR-pohoda.cz](mailto:info@dZR-pohoda.cz).

