



DOMÁCÍ ŘÁD

**Vnitřní pravidla o poskytování sociální rehabilitace
v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín**

ÚVOD



Domácí řád – vnitřní pravidla o poskytování sociální služby sociální rehabilitace (dále jen domácí řád nebo vnitřní pravidla) upravuje práva a povinnosti uživatelů související se životem v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín (dále jen „zařízení“ nebo „CSRS Hlučín“). Sociální rehabilitace v CSRS Hlučín je sociální službou Centra sociálních služeb Hrabyně (dále jen „poskytovatel“), příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Tato vnitřní pravidla jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, Standardy kvality sociálních služeb a vnitřními předpisy poskytovatele. Tato pravidla jsou nedílnou součástí a jsou předávány uživateli při podpisu smlouvy o poskytnutí služby sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín.

Posláním služby sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín je podporovat dospělé osoby starší 18 let s tělesným postižením v jejich osobním rozvoji, naučit je trvale žít se svým zdravotním omezením. S podporou služby sociální rehabilitace se uživatelé naučí překonávat některé nepříznivé dopady a omezení a snížit rizika sociálního vyloučení. Sociální rehabilitace usiluje o vytvoření otevřeného a bezpečného prostředí, ve kterém mohou uživatelé na základě svých individuálních potřeb, možností, dovedností a schopností dosahovat nejvyšší míry soběstačnosti, samostatnosti a nezávislosti.

Uživatelům sociálních služeb (dále jen „uživatel“) poskytovatel v rámci sociální služby CSRS Hlučín zajišťuje ubytování, stravu, pomoc při osobní hygieně, základní činnosti a nácvik vedoucí k soběstačnosti a k sociálnímu začlenění, dále jsou uživatelé nabídnuty fakultativní činnosti a základní sociální poradenství.

Poskytovatel dále zprostředkovává a pořádá společenské, kulturní a sportovní akce, terapie k zachování mentálních schopností a další akce a činnosti, jež mohou v případě zájmu Uživatelé využívat v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín.

BYDLENÍ



Poskytovatel zajišťuje uživatelům ubytování v jednolůžkových pokojích a jednom dvoulůžkovém pokoji. Pokoj je součástí bytu. V jednom bytě jsou dva jednolůžkové pokoje; ke každému pokoji náleží bezbariérová koupelna společně s bezbariérovým WC a společná bezbariérová kuchyň. Bezbariérová kuchyň je vybavena základním nádobím a nábytkem, jako je kuchyňská linka, police, stůl, varná deska, mikrovlnná trouba, lednice aj. Elektrospotřebiče ve společné kuchyni využívají oba uživatelé, kteří v bytě bydlí. Pokoj je standardně vybaven nábytkem jako je polohovací postel, noční stolek, stůl, police, šatní skříň aj. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel vybavit pokoj vlastním drobným nábytkem (polička, noční stolek apod.) nebo svými elektro spotřebiči.

Použití vlastních elektrospotřebičů jako audio, video technika, televize, počítače, aj. je možno použít po předchozí domluvě s poskytovatelem. Připojení vlastních elektrických spotřebičů do sítě 230 V je zpoplatněno, viz. fakultativní činnosti, sazebník je přílohou smlouvy o poskytnutí sociální rehabilitace v CSRS Hlučín.

Uživatel je **povinen si svůj pokoj udržovat v čistotě a bez zápachu** a také jej i další prostory nesmí znečišťovat skladováním nejrůznějších zápachajících věcí a použitých jednorázových hygienických potřeb. Na požádání je ubytovaný povinen umožnit do svého pokoje vstup personálu (týká se situací kdy je podezření na požár, havárii vody, topení, elektřiny, a také když má personál důvodnou obavu o zdraví či život uživatele).

Uživatel může provádět v prostorech a v pokojích změny pouze se souhlasem poskytovatele. Uživatel je povinen řádně užívat prostory vyhrazené k ubytování a dále má právo a možnost využívat volně přístupné prostory zařízení, jako zahradu.

Chtějí-li uživatelé sdílet svůj život se svým partnerem, je poskytovatel připraven vyjít vstříc v čase co možná nejkratším, dle provozních možností. Možnost partnerského bydlení je součástí nabídky sociální služby v oblasti ubytování.

Případná změna ubytování může být realizována pouze po předchozím projednání s uživatelem.



STRAVOVÁNÍ

Poskytovatel zajišťuje v CSRS Hlučín podporu a pomoc uživatelům při přípravě jídla a podporu při výběru obědů případnou podporu se zajištěním jídla z okolních restauračních zařízení.

Sociální služba sociální rehabilitace v CSRS Hlučín podporuje uživatele ve vlastním vaření. Pro vaření uživatelů je v zařízení v každém bytě společná kuchyně pro dva uživatele. Snídaně, svačiny a večeře si uživatel připraví sám nebo dle svého individuálního plánu s podporou a pomocí pracovníka v sociálních službách ze surovin, které si uživatel nakoupí z vlastních zdrojů. Uživatel má právo si zvolit, zda si oběd připraví samostatně, s podporou či pomocí pracovníka v sociálních službách nebo zda využije nabídky poskytovatele.

Pracovník v sociálních službách seznámí uživatele s použitím elektrospotřebičů. Každý uživatel podepíše Čestné prohlášení, že byl seznámen s použitím elektrických spotřebičů. Případné poruchy elektrospotřebičů nahlásí uživatel pracovníkovi v sociálních službách nebo telefonicky na recepci CSS Hrabyně. Poskytovatel nenese odpovědnost za následky vyplývající z nedodržení postupu uživatele při používání elektrospotřebičů.

Nedílnou součástí přípravy stravy je nákup potřebných potravin, při kterém jsou uživatelé také podporováni. Uživatelé se individuálně učí zvládnout tyto dovednosti, popř. mají vždy možnost využít pracovníka v sociálních službách.

POSKYTOVÁNÍ PÉČE



Poskytovatel poskytuje uživatelům základní činnosti dle § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 35 Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Péče je poskytována dle individuálních potřeb a schopností uživatele.

Poskytovatel zajišťuje v rámci sociální služby poskytování těchto činností a úkonů péče:

A) Nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a další činností vedoucích k sociálnímu začlenění:

- nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
- nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
- nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
- nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, např. vlastnoručního podpisu.

B) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- nácvik chování v různých společenských situacích,
- nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
- nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi.

C) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

D) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
- informační servis a zprostředkování služeb.

E) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC.

Každý uživatel má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.



ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poskytovatel poskytuje zájemcům o sociální služby a uživatelům dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a § 3 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

informace:

- směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- podpora v oblasti hledání bydlení, zaměstnání,
- o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu,

Základní poradenství je poskytováno bezplatně.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI



Fakultativní služby jsou takové služby, které poskytovatel poskytuje nad rámec poskytovaných služeb sociální rehabilitace. Úhrada za tyto činnosti je uvedena v příloze č. 2 Fakultní činnosti, tohoto dokumentu. Jedná se o:

- 1) přepravu bezbariérovým automobilem a autobusem,
- 2) připojení vlastních elektrických spotřebičů do sítě.



DOSTUPNOST SLUŽBY

Ubytování, stravování, přiměřená podpora, pomoc a péče jsou poskytovány v prostorech Centra sociálně rehabilitačních služeb Hlučín, na adrese Dlouhoveská 17, 748 01 Hlučín. Pracovník v sociálních službách je v CSRS Hlučín dostupný v **pracovní**

dny od pondělí do pátku, a to od 7:00 do 15:30 hod.

Uživatelé CSRS mohou využívat další služby poskytovatele na adrese Centrum sociálních služeb Hrabyně, Hrabyně 202, 747 67 Hrabyně 3, v níže uvedenou dobu.

Oddělení/útvár	Doba	Kontakt
Recepce CSS Hrabyně	00:00 – 24:00 hod.	553 607 800
Vedoucí oddělení sociálních služeb	08:00 – 13:30 hod.	553 607 829
Náměstkyně sociálních služeb	08:00 – 13:30 hod.	553 607 876
Sociální pracovnice	08:00 – 13:30 hod.	553 607 820
Pokladna	Pondělí: 08:00 – 11:30 hod. 12.15 – 13.30 hod. Úterý: 08:00 – 11:30 hod. Středa: 08:00 – 11:30 hod. 12.15 – 13.30 hod. Čtvrtek: 08:00 – 11:30 hod. Pátek: 08:00 – 11:30 hod. 12.15 – 13.00 hod.	553 607 818
Dopravní referentka	08:00 – 13:30 hod.	553 607 841

BEZPEČNOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU



Při nástupu do zařízení obdrží uživatel naproti podpis od sociálního pracovníka **klíč od vstupních dveří do budovy, od bytu, pokoje a dveří do kuchyně**. V případě ztráty klíčů uhradí uživatel náklady spojené s pořízením nových klíčů, tyto náklady budou doloženy dokladem.

Uživatelé mají možnost předat do úschovy Centra sociálních služeb Hrabyně cenné věci a vkladní knížky. Cenné věci a vkladní knížky převezme od uživatele do úschovy během své pracovní doby pokladní zařízení. Řádně označené je uloží do trezoru věcných depozit ve své kanceláři a vystaví uživateli potvrzení o převzetí – složní list.

Užívání elektrických spotřebičů je upraveno v pokynu Používání soukromých elektrických spotřebičů na pokojích uživatelů.

Uživatelé se musí při mimořádných událostech řídit pokyny zodpovědného zaměstnance. V době nepřítomnosti zodpovědného zaměstnance – pracovníka v sociálních službách kontaktuje uživatel dle závažnosti **pohotovostní linky**.

Uživatel odpovídá za úmyslně způsobenou škodu a za škodu z nedbalosti na majetku poskytovatele. Uživatel je povinen zaplatit poskytovateli škodu v plné výši. V případě odstranění škody (opravy) zaměstnanci poskytovatele, uhradí uživatel cenu použitého materiálu a náklady na počet odpracovaných hodin.

DŮLEŽITÉ TELEFONNÍ KONTAKTY

➤	Tísňové volání	112
➤	Rychlá záchranná služba	155
➤	Hasiči	150
➤	Policie ČR	158
➤	Městská policie	156

OSOBNÍ HYGIENA A HYGIENA PROSTŘEDÍ



Uživatelé ve svém vlastním zájmu a podle svých schopností pečují o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi, dbají o čistotu kompenzačních pomůcek a o udržování čistoty a pořádku v pokojích, kuchyni, předsíňkách i společných prostorů zařízení.

Udržování čistoty a pořádku



Udržování čistoty ve společných prostorech zajišťuje pracovník v sociálních službách. Udržování čistoty a pořádku v pokojích je v zájmu uživatele. Do zásuvek, nočních stolků a skříní uživatelů nesmí personál nahlížet bez jejich souhlasu a jejich přítomnosti.

Na pokojích uživatelů nelze z hygienických důvodů chovat zvířata, volně skladovat nebezpečné chemikálie, rychle se kazící potraviny, věci hygienicky závadné. Z těchto důvodů je nutné, aby uživatelé umožňovali vstup zaměstnanců zařízení do svých pokojů a respektovali jejich doporučení.

Osobní hygiena



Hygiena je důležitou součástí osobní pohody. Proto se doporučuje všem uživatelům dbát na osobní hygienu i čistotu svého okolí. O osobní hygienu pečují uživatelé sami nebo s podporou či pomocí pracovníka v sociálních službách. K osobní hygieně patří také úprava a stříhání vlasů, holení, péče o nehty. Uživatelé mají možnost využívat externích služeb kadeřnictví a pedikúry. Osobní hygiena uživatelů probíhá na základě individuální potřeby uživatelů a osobního plánu péče každého uživatele a provozních možností zařízení. Nezbytná hygiena je provedena bezodkladně.

Praní prádla



Praní prádla, hlavně ložního prádla je zajišťováno v prádelně Centra sociálních služeb Hrabyně. Současně s praním a žehlením jsou v případě potřeby prováděny i drobné opravy prádla, které jsou zahrnuty v ceně ubytování. Na žádost uživatele zaměstnanci prádelny označí jeho osobní oděv a prádlo. Prádlo se bude odvážet a dovážet vždy v pondělí. Uživatel se zavazuje, že bude mít prádlo připraveno v označeném a podepsaném igelitovém pytli. Každý uživatel si může zároveň prát samostatně v automatické pračce, která je umístěna v bezbariérové koupelně v bytě v CSRS Hlučín, prací prostředky si uživatel hradí z vlastních zdrojů.

ZDRAVOTNÍ SLUŽBY



Každý uživatel si může vybrat všeobecného praktického lékaře a další odborné lékaře dle svobodné volby. Léčivé přípravky uživatel užívá sám nebo mu je po dohodě podává pracovník v sociálních službách. Doplatek za léčivé přípravky si hradí každý uživatel ze svých prostředků. Uživatel, u něhož je podezření na infekční onemocnění, předpokládající hospitalizaci, je na základě rozhodnutí příslušného lékaře hospitalizován na příslušném oddělení nemocnice.

SPOLEČNÉ SOUŽITÍ

Uživatel je povinen se chovat tak, aby to bylo v souladu s dobrými mravy a svým chováním neobtěžoval spolubydlící – uživatele v bytě i ostatní uživatelé v objektu zařízení.



Návštěvy

Návštěvy mohou uživatelé přijímat denně ve smlouvě označeném pokoji. V případě, že k návštěvě budou využívat kuchyň, uživatel může přijímat návštěvy pouze se souhlasem spolubydlícího. Návštěvy se nesmí pohybovat v jiných prostorách objektu,

než je vymezeno uživatelům. V případě porušení těchto nařízení bude mít návštěva vstup do objektu zakázán. Platí zákaz vstupu uživatelům i jejich návštěvám v podnapilém stavu a pod vlivem návykových látek. Platí zákaz obývání a přespávání v jiném než ve smlouvě označeném pokoji či obývání jednoho pokoje dvěma a více osobami. Před vstupem do pokoje jiného uživatele či zázemí pracovníka v sociálních službách je nutné klepat a čekat na vyzvání.

Všem uživatelům zařízení je zakázáno navštěvovat bez souhlasu uživatele jeho vlastní pokoj, dále pracovnu - místnost pracovníka v sociálních službách bez jeho souhlasu.



Noční klid

Nočním klidem se rozumí doba určená k spánku a regeneraci organismu, která je stanovena na dobu od 22:00 do 6:00 hod. Za porušení nočního klidu se považuje hlasitá reprodukce hudby a mluveného slova, hlučné nebo agresivní chování pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek.



Kouření užívání návykových látek

V celém objektu zařízení platí přísný zákaz užívání a přechovávání omamných a psychotropních látek, a také nepřiměřené požívání alkoholických nápojů. Kouření je povoleno jen na vyhrazeném místě venku na zahradě.



Informační schůzky

Informační schůzky slouží k informovanosti mezi poskytovatelem a uživateli. Konají se podle předem zveřejněného harmonogramu, a to nejméně 1x za týden. Informačních schůzek se zúčastní dle svých potřeb uživatel, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Uživatelé se mohou kdykoliv se svými podněty také obracet na pracovníka v sociálních službách, který případné dotazy zapíše a předá kompetentnímu zaměstnanci Centra sociálních služeb Hrabyně.



Volný čas

Zařízení nabízí uživatelům pravidelné aktivity (nabídka je rozmanitá a reaguje na aktuální potřeby a přání uživatelů, v jednom roce nemusí zařízení organizovat všechny uvedené aktivity).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- autobusové zájezdy do okolí,
- rekondační zájezd zahraniční, tuzemský – v případě že to umožní finanční prostředky od sponzorů v rezervním fondu zařízení,
- kulturní a společenské akce – divadelní představení, koncerty, besedy a autogramiády – dle aktuální nabídky.
- sportovní a společenské aktivity – Miniabylimpiáda, Bocccia, vědomostní soutěže apod.

Uživatelé mohou neomezeně využívat nabídky akcí i dalších subjektů v Hlučíně.

Uživatel se samostatně rozhoduje o trávení svého volného času, je však přitom povinen respektovat vnitřní pravidla poskytovatele.

POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ



Uživatelé mohou kdykoliv opustit zařízení. Při odchodu se doporučuje, aby uživatel (z provozních a bezpečnostních důvodů) nahlásil zaměstnanci vykonávajícímu směnu v pracovní dny od pondělí do pátku od 7:00 do 15:30 hod, kde jde a kdy přibližně plánuje návrat.

Dlouhodobý pobyt mimo zařízení (odchod i návrat) by měl uživatel nahlásit nejpozději v den odchodu. Pobyt mimo zařízení o víkendu a státním svátku by měl uživatel nahlásit nejpozději v pracovním dnu, předcházejícímu dni pracovního volna. Oznamování pobytu mimo zařízení je doporučeno z provozních a bezpečnostních důvodů. Uživatel, opatrovník nebo rodinný příslušník nahlásí pobyt mimo zařízení zaměstnanci vykonávajícímu službu – pracovníkovi v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi v Centru sociálních služeb Hrabyně od pondělí do pátku od 8:00 – do 13:30 hod.



POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Poštovní zásilky (obyčejné, doporučené, peněžní poukázky, atp.), denní tisk a letáky určené pro uživatele jsou doručovány do poštovní schránky, která je umístěna na venkovní zdi budovy. Poštovní schránku vybírá v pracovních dnech od pondělí do pátku pracovník v sociálních službách a roznáší poštu adresátovi – uživateli.

V případě, že si uživatel přeje, aby mu poštovní zásilky byly doručovány do Centra sociálně rehabilitačních služeb Hlučín je uživatel povinen nahlásit si doručovací adresu pro doručování poštovních zásilek – Centrum sociálně rehabilitačních služeb Hlučín, Dlouhoveská 17, 748 01 Hlučín. Doporučené zásilky si adresát – uživatel vyzvedne na příslušné poště.



STÍŽNOSTI, PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

Stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb či na kteréhokoliv zaměstnance zařízení je oprávněn podat kdokoli (uživatel, opatrovník, rodina atp.). Postup pro vyřizování stížností se řídí směrnicí ředitelky Vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb jsou přílohou č. 3 Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb tohoto dokumentu.

Připomínky, náměty a stížnosti může uživatel sdělit osobně, prostřednictvím svého opatrovníka, prostřednictvím klíčového pracovníka, případně prostřednictvím jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřuje. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky mohou uživatelé přednést na

pravidelných informačních schůzkách. Uživatelé mohou své stížnosti, náměty a připomínky podávat také prostřednictvím **schránky umístěné v přízemí**, kterou vybírají vždy dva pověřeni zaměstnanci zařízení.

UKONČENÍ POBYTU, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY



Obě smluvní strany mohou ukončit Smlouvu o poskytování služby sociální péče (dále jen smlouva) vzájemnou dohodou ke sjednanému datu. Dohoda musí být dána písemně a doručena druhé straně.

Uživatel může smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď Poskytovateli doručena nebo podle dohody.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu s uživatelem z těchto důvodů:

- změnou zdravotního stavu uživatele – uživatel se stává okruhem osob, kterým nemůže být poskytována služba sociální péče,
- uživatel způsobí škodu na majetku poskytovatele,
- **nezaplacením stanovené úhrady** za ubytování, stravování a péči nebo škody způsobené na majetku poskytovatele, po dobu **delší než 60 dnů** po splatnosti, byl-li uživatel povinen platit úhradu podle smlouvy,
- nedodržení splátkového kalendáře v „Dohodě o uznání dluhu“,
- opětovné hrubé narušení mezilidských vztahů, zejména pak vulgární napadání jiných osob, neslušné chování, narušení sousedských vztahů, porušení dobrých mravů,
- fyzické napadení, obtěžování, sledování v jakékoliv formě či týrání jiných uživatelů služby, zaměstnanců či návštěvníku Centra sociálně rehabilitačních služeb Hlučín a Centra sociálních služeb Hrabyně,
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z domácího řádu a smlouvy a poskytovatel již vyčerpал všechny způsoby nápravy, kterými jsou písemné „Upozornění vedoucího zaměstnance a písemné „Upozornění ředitelky“,
- diskriminační chování z hlediska rasové, národnostní, etnické, náboženské a osobnostní (např. věk, pohlaví, vzdělání, vizáž, zdravotní stav) odlišnosti vůči spoluobytelům, zaměstnancům či návštěvníkům,
- opětovné hrubé porušení Příkazu ředitele O zákazu kouření v soukromých a společenských prostorech CSRS Hlučín s výjimkou prostorů pro kouření vyhrazených,
- jednáním v rozporu s obecně platnými právními předpisy.

Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 kalendářní měsíc, a to od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Pro případ, že se zásilka vrátí zpět odesílateli jako nedoručená nebo v případě, že si ji adresát odmítne převzít, má se za to, že zásilka byla doručena druhý den o dni odeslání.

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ



Uživatelé zařízení jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy. Při mimořádných událostech se řídí vnitřními právními bezpečnostními předpisy. Uživatelé sociální služby jsou povinni šetřit majetkem zařízení a dbát, aby majetek nebyl úmyslně poškozován. Uživatel by měl úsporně používat spotřebiče, elektřinu i vodu. Uživatel je povinen chovat se tak, aby nedocházelo k poškozování zařízení CSRS Hlučín. Za úmyslně způsobenou a zaviněnou škodu se považuje hmotná škoda na majetku a lze ji vyjádřit finanční částkou. Uživatel je povinen nahlásit způsobenou škodu zaměstnanci zařízení, aby mohla být okamžitě odstraněna a nedošlo k dalším škodám na majetku a zdraví.

Uživatelé zařízení podle občanského práva odpovídají za škodu, která vznikla jejich zaviněním na majetku organizace nebo jiným osobám. V případě zaviněného poškození majetku ředitelka CSS Hrabyně rozhodne o případném oprávněném nároku a o způsobu a výši úhrady úmyslně způsobené škody nebo příp. o nahlášení orgánům činným v trestním řízení.

Aktuální domácí řád je předán uživateli při podpisu smlouvy, ustanovení řádu v platném vydání jsou závazná pro všechny uživatele zařízení. Domácí řád je k dispozici v pracovně pracovníka v sociálních službách.

V Hrabyni dne 29. 12. 2023.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 01. 01. 2024

Aktualizovala: Bc. Renáta Temrová

Mgr. Andrea Knopp Tomášková, DiS.

Schválila: Mgr. Jarmila Absolonová, MBA
ředitelka



Přílohy domácího řádu

- Příloha č. 1 Způsoby, výše úhrady a vratky za doby nepřítomnosti
- Příloha č. 2 Fakultativní činnosti
- Příloha č. 3 Základní pravidla pro vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- Příloha č. 4 Práva a povinnosti uživatelů sociální služby v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín

PŘÍLOHA č. 1 ZPŮSOBY, VÝŠE ÚHRADY A VRATKY ZA DOBU NEPŘÍTOMNOSTI



Úhrada se vypočítává na jeden kalendářní den pobytu. Pro celkový výpočet úhrady se používá délka kalendářního měsíce 28 (29), 30 nebo 31 dnů.

Uživatel platí úhradu za ubytování a stravu, případně poplatek za vlastní elektrospotřebiče do posledního dne v měsíci za měsíc, za který je úhrada vypočtena.

Úhradu za pobyt v CSRS Hlučín lze provádět těmito způsoby:

- a) bezhotovostním převodem z účtu uživatele na účet CSS Hrabyně – číslo účtu 3732821/0710,
- b) hotovostní úhradou v pokladně CSS Hrabyně v době pokladních hodin.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit výši úhrady za ubytování a výši úhrady za stravu, ale jen za podmínek a v rozsahu stanoveném v právních předpisech, a dále v případě změny jiných okolností, které mají vliv na výši této úhrady.

Změna úhrady za ubytování bude uživatelům vždy oznámena písemně, případně sdělením této informace sociálním pracovníkem.

Úhrada za ubytování	Kč/1 den	Poznámka
Ubytování – jednolůžkový pokoj	260,-- Kč	Úhrada za ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, běžný úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení.
Ubytování – dvoulůžkový pokoj	210,-- Kč	
Stravování (obědy)	dle počtu objednaných obědů a jejich výše, která je stanovena v jídelním lístku.	
Poskytnutá péče: a) pomoc při úkonech osobní hygieny b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty c) pomoc při použití WC	145,-- Kč za 1 hodinu podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů; pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.	

Skutečně odebrané úkony péče v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně se poskytují za úhradu 145,-- Kč za hodinu a v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně se poskytují za úhradu 135,-- Kč za hodinu.

PŘÍLOHA č. 2 FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI



Přeprava bezbariérovým automobilem, autobusem:

Přeprava uživatelů na dovolenku, na nákupy, kulturní akce atd. Způsob využití služby a její úhrada je upravena v Ceníku přepravného na území ČR a v zahraničí. Tento ceník je k dispozici u dopravního referenta a na internetových stránkách www.csshrabyně.cz.



Připojení vlastních elektrických spotřebičů do sítě – služba je určena uživatelům, kteří vlastní a běžně užívají osobní elektrospotřebiče. Služba je konkrétně sjednaná v příloze smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče, jejíž vyhotovení má každý uživatel. Připojení elektrických spotřebičů do sítě upravuje pokyn Používání soukromých elektrických spotřebičů na pokojích uživatelů.



PŘÍLOHA č. 3 ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Stížnost lze podat:

- ústně,
- písemně – poštou; do označené schránky v přízemí zařízení; elektronicky e-mailem,
- telefonicky,
- anonymně.

Stížnost je možno předat zaměstnancům zařízení, např.:

- ředitelce CSS Hrabyně Mgr. Jarmile Absolonové, MBA
e-mail: absolonova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 816
- vedoucí oddělení sociálních služeb Darině Buriánové, DiS.
e-mail: burianova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 829
- náměstkyni sociálních služeb Mgr. Andrei Knopp Tomáškové, DiS.
e-mail: tomaskova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 876
- náměstkyni zdravotní péče Mgr. Bc. Petře Kutálkové, MBA
email: kutalkova@csshrabyne.cz, tel. 553 607 825
- ekonomické náměstkyni Ing. Blance Langrové,
e-mail: langrova@csshrabyne.cz, tel.: 553 607 811
- technickému náměstkovi Bc. Zdeňku Trojkovi,
e-mail: trojek@csshrabyne.cz, tel: 553 607 836.

Stížnost mohou uživatelé sdělit:

- osobně,
- prostřednictvím svého opatrovníka,
- prostřednictvím klíčového pracovníka,
- prostřednictvím jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřují,
- na patrových schůzkách,
- prostřednictvím označené schránky v přízemí zařízení.

Uživatelé sociálních služeb mohou své připomínky, náměty a stížnosti na způsob a kvalitu poskytovaných služeb sdělovat rovněž **ANONYMNĚ**. Stížnost anonymně sdělená se považuje za námět nebo připomínku, protože v tomto případě není komu odpovědět. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšená na nástěnkách na jednotlivých patrech, aby s výsledkem a projednáním stížnosti byl seznámen případný stěžovatel.

Vedoucí zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen ji řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

- a) **Stížnost se vyřizuje okamžitě, nejdéle do 15 dnů.**
- b) **Složitější stížnost se vyřizuje do 30 dnů.**

O vyřízení stížnosti bude uživatel v této lhůtě písemně vyrozuměn. Všechny stížnosti jsou uloženy na sekretariátu ředitelky. Při řešení stížnosti se mohou vyjádřit všechny osoby, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, zaměstnanec atd.). Při vyřizování stížnosti má uživatel právo si přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, popřípadě tlumočnicka, pokud se jedná o cizince nebo osobu, která komunikuje ve znakové řeči.

Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti:

- 1) **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2**
Tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

- 2) **Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno**
Tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

- 3) **Český helsinský výbor, Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5.**
Tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz



PŘÍLOHA č. 4 PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍ REHABILITACE V CENTRU SOCIÁLNĚ REHABILITAČNÍCH SLUŽEB HLUČÍN

Práva uživatelů sociální služby

Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby – Uživatel má právo na ochranu svého soukromí a zaměstnanci jsou povinni toto plně respektovat. Zaměstnanci rovněž hájí uživatelovo právo na respektování studu.

Právo uživatele na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle – Každý uživatel je svobodný občan ve všech směrech svého konání. Jediné, co jej může omezit, jsou zákony. Každý uživatel má právo realizovat své potřeby, tužby a přání.

Právo na přiměřené riziko – Uživatel má právo si vybrat způsob svého života, je zachována jeho jedinečnost dle jeho fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku informován.

Právo uživatele na individuální utváření denního programu – Každý uživatel má právo na utváření svého vlastního denního programu. Uživatelé mají stanoveny základní principy režimu dne, dané chodem a provozem zařízení.

Právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou – Uživatel má možnost setkávání se s návštěvami. Uživatelům jsou nabízeny kulturní i společenské akce mimo zařízení, kam je jim v případě potřeby zajištěn i doprovod zaměstnanci.

Právo na ochranu osobních údajů – Každý uživatel má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Veškerá dokumentace uživatele vedená zaměstnanci Centra sociálních služeb Hrabyně je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.

Právo si stěžovat – Každý uživatel, opatrovník, rodina či blízcí uživatele mají právo podávat stížnosti. Uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména – Uživatel má právo na zachování a ochranu své osobní důstojnosti, a to i v situaci závislosti na péči jiné osoby. Uživatel má právo na respektování osobní cti, na respektování vlastní historie života a prožitků, na respektování dobré pověsti, má právo vyžadovat ochranu svého jména. Uživatelé služeb ani zaměstnanci zařízení nemají právo jinou osobu v zařízení ponižovat, nerespektovat, křičet na ni, fyzicky a psychicky ji ohrožovat. Důstojné zacházení zabezpečuje také důstojné oslovování. Uživatelé služeb a zaměstnanci zařízení respektují přání uživatele, jak si přeje být oslovován.

Právo na zachování a podporu samostatnosti – Zaměstnanci poskytují různou míru asistence a podpory uživatelům, a to v závislosti na míře jejich soběstačnosti. Zaměstnanci uživateli umožňují využívat své schopnosti (např. uvařit si, přichystat si snídani, večeří, atp.). Zaměstnanci nedělají za uživatele to, co je uživatel schopen udělat sám. Zaměstnanci uživatele motivují k samostatnosti. Míru podpory a pomoci ze strany zaměstnanců si uživatel zvolí sám a je uvedena v individuálním plánu uživatele. Výjimkou je

situace, kdy si uživatel přeje samostatně vykonávat něco, co ho ohrožuje na životě či zdraví a současně nemá náhled na svou situaci a své chování a nedokáže posoudit míru rizika.

Právo na kvalitní a profesionální pomoc a podporu – Pomoc a podpora je uživateli poskytována zaškolenými zaměstnanci, kteří mají odpovídající vzdělání a zároveň vhodné osobnostní charakteristiky a dovednosti pro výkon své profese.

Právo na individuální přístup – Zaměstnanci respektují individuální potřeby a přání uživatele. S uživatelem je vypracován a aktualizován individuální plán, který individuální potřeby a přání uživatele odráží. Při poskytování služby zaměstnanci berou zřetel na fyziologické, psychické a jiné zvláštnosti uživatele (např. zvyklosti). Zaměstnanci nepřistupují ke všem uživatelům stejně, ale rovně.

Právo na rovné zacházení, být respektován a přijímán – Zaměstnanci přistupují k uživatelům rovným způsobem. Zaměstnanci žádného uživatele neupřednostňují a žádného neignorují (např. uživatele s problémy v komunikaci), věnují každému stejnou míru pozornosti, ovšem s přihlédnutím k individuálním potřebám uživatelů. Zaměstnanci respektují individuální zvláštnosti, zvyky, názory a zkušenosti uživatelů.

Právo vlastnit majetek – Každý uživatel má právo vlastnit majetek a libovolně s ním disponovat.

Právo na nedotknutelnost obydlí – Bez zaklepání na pokoj zaměstnanci nevstupují. Uživatelé mají možnost vlastnit klíče od svých pokojů a skříní, mají možnost si je zamykat.

Právo na listovní a telefonní tajemství – Zaměstnanci nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností či záznamů. Soukromá pošta je předávána přímo uživateli. Pokud si uživatel přeje, může mu zaměstnanec dopis přečíst.

Právo na osobní svobodu a svobodu pohybu – Zaměstnanci respektují osobní svobodu a svobodu pohybu uživatele a uživatele v této oblasti podporují. Každý uživatel má zaručenou svobodu pohybu. Uživatel může využívat všechny prostory jemu určené, ve vnitřních i vnějších prostorách zařízení. Zaměstnanci za uživatele nepřebírají absolutní zodpovědnost. Uživatel má právo kdykoli dle své vůle opustit budovu zařízení.

Právo odmítnout pomoc a podporu konkrétního zaměstnance – Uživatel má právo odmítnout podporu nebo pomoc konkrétního zaměstnance, jeho přání je respektováno (např. uživatel si nepřeje, aby mu konkrétní pracovník asistoval při hygieně).

Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání a jeho projevu – Uživatelé nejsou ve svobodě myšlení a náboženského vyznání omezováni.

Právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou – Uživatelé jsou vždy informováni o volbách a referendech, v případě jejich zájmu je jim poskytnuta asistence či jiná pomoc. Výběr není zaměstnanci ovlivňován. Uživatelé omezení ve svéprávnosti/zbavení či omezení ve způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí. Opatrovník zastupuje uživatele omezené ve svéprávnosti/zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo omezeného ve způsobilosti k právním úkonům pouze v činnostech, vyjmenovaných v soudním usnesení.

Povinnosti uživatelů sociální služby

Povinnost dodržovat vnitřní pravidla, domácí řád atd. – Povinnost poskytnout poskytovateli osobní údaje potřebné k sepsání smlouvy o poskytnutí služby sociální rehabilitace v Centru sociálně rehabilitačních služeb Hlučín.

Povinnost dodržovat závazky vyplývající ze smlouvy – Povinnost hradit každý měsíc v řádném termínu a výši smlouvou ujednanou úhradu za poskytované služby.

Povinnost slušného chování – Povinnost chovat se k ostatním uživatelům služby, zaměstnancům zařízení a ostatním lidem v rámci poskytování sociální služby tak, aby neporušoval jejich základní lidská práva.

Oznamovací povinnost – Uživatel je povinen, onemocní-li akutní infekční nemocí, tuto skutečnost oznámit zaměstnanci zařízení nebo náměstkyni zdravotní péče v Centru sociálních služeb Hrabyně. Uživatel je povinen neprodleně nahlásit škodu či závadu zaměstnanci zařízení nebo na škodu, která by mohla vzniknout, upozornit, aby mohly být učiněny kroky, které povedou k jejímu odstranění či odvrácení.

Povinnost dodržovat bezpečnost a požární ochranu – Uživatel je povinen dodržovat přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu zařízení, včetně kouření. Uživatel za žádných okolností nezasahuje do elektrické rozvodné skříně.