

**PAPRSEK, příspěvková organizace
K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice**



Vnitřní pravidla poskytování sociální služby

Domácí řád domova pro osoby se zdravotním postižením

/příloha č. 5 smlouvy o poskytování sociální služby/

Tato Vnitřní pravidla poskytování sociální služby tzv. domácí řád domova pro osoby se zdravotním postižením nabývají účinnosti dnem 1.1.2017
a zrušují Vnitřní pravidla ze dne 13.2.2015.

Zřizovatel:

Jihomoravský kraj, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno

Kontaktní údaje domova pro osoby se zdravotním postižením:

Adresa: K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice

IČO: 00838420

Číslo účtu: 9032631/0100

www.paprsek.eu

Telefon – recepce: +420 516 478 444

Mobilní telefonní čísla:

I. oddělení přímé obslužné péče - 601 363 236

II. oddělení přímé obslužné péče - 732 940 477

III. oddělení přímé obslužné péče - 601 363 237

ředitel domova – 739 250 182

sociální pracovníci – 602 246 954 /pouze v pracovní dny od 8 – 13 hodin/

Všeobecné podmínky poskytování sociálních služeb v zařízení Paprsek, příspěvková organizace, Velké Opatovice se vztahují na všechny zaměstnance zařízení, uživatele služeb a na ostatní občany, kteří se zdržují s vědomím zařízení v jeho prostorách. Upravují normy soužití uživatelů, jejich práva a povinnosti v rámci zařízení, popisují rozsah služeb poskytovaných s cílem vytvářet příznivé podmínky pro zabezpečení potřeb uživatelů, jejich seberealizaci, kulturní a společenské vyžití. Tato vnitřní pravidla vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ze zřizovací listiny zařízení, organizačního a provozního řádu zařízení.

I. Určení zařízení, cílová skupina a zásady poskytované sociální služby

Posláním domova pro osoby se zdravotním postižením Paprsek, příspěvková organizace, Velké Opatovice, je zajišťování podpory a pomoci osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nejsou schopny samy nebo za pomoci blízkých osob tuto situaci řešit. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb jednotlivých osob. Respektuje jejich základní lidská práva a svobody a zachovává podmínky pro důstojnou existenci, pocit jistoty, důvěry a bezpečí. Posláním je dále působit na klienty tak, aby byly co nejvíce udržovány přirozené sociální vazby a zajištěny možnosti a podmínky využívat běžně dostupné veřejné zdroje.

Paprsek, příspěvková organizace, Velké Opatovice je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb a nabízí služby sociální péče typu: domova pro osoby se zdravotním postižením dle ustanovení § 48 zákona o sociálních službách.

Cílová skupina - domov pro osoby se zdravotním postižením:

- **osoby s kombinovaným postižením** – muži a ženy ve věku od 19 let s mentálním postižením v kombinaci s tělesným a smyslovým postižením, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu tohoto postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, (např. lehká, střední, těžká a hluboká mentální retardace, případně v kombinaci s tělesným postižením např. ztráta končetiny, používání kompenzační pomůcky /vozík, chodítko, berle/ aj.),
- **osoby s mentálním postižením** – muži a ženy ve věku od 19 let s mentálním postižením, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu tohoto postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Zásady poskytované sociální služby

Služby poskytované v domově pro osoby se zdravotním postižením jsou založeny na dodržování následujících zásad:

- zásada individuálního přístupu
- zásada respektování důstojnosti a práv uživatelů
- zásada odborného a odpovědného přístupu zaměstnanců služby k uživatelům
- zásada zachování mlčenlivosti.

II. Rozsah poskytovaných služeb uživatelům

Služba zahrnuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- aktivizační činnosti, dle individuálního plánu uživatele,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Fakultativní činnosti:

Druhy fakultativních činností:

- zajišťování dopravy uživatelů pro soukromé účely služebním vozidlem,
- poplatek za používání vlastního elektrického spotřebiče.

Úhrada za fakultativní činnosti je provedena následující měsíc po jejich vyčerpání, nejpozději do 15. dne v měsíci. Ceník poskytovaných fakultativních služeb je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby. V době nepřítomnosti uživatele v zařízení (dovolená, hospitalizace) delší než 15 dnů, nebude poplatek za spotřebovanou energii účtován.

III. Přijetí do zařízení

Přijetí do pobytového zařízení Paprsek, příspěvková organizace, Velké Opatovice je podmíněno uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, na dobu určitou nebo dobu neurčitou.

Žádost o poskytování sociální služby (je ke stažení na www.paprsek.eu nebo přímo v zařízení) – součástí žádosti je vyjádření lékaře o zdravotním stavu zájemce a pokyny k vyplnění žádosti, včetně příloh. Při přijetí uživatele do zařízení postupuje poskytovatel podle pravidel jednání se zájemcem o sociální službu.

Úhrada za poskytované služby

Úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb hradí uživatelé ve výši sjednané ve smlouvě uzavřené mezi Paprskem, příspěvkovou organizací, Velké Opatovice a uživatelem nebo jeho zákonným zástupcem/opatrovníkem. Za pobytové služby hradí uživatel úhradu za ubytování, včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování, za stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu. Maximální výši úhrady za ubytování a stravu stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Po úhradě za ubytování a stravu při poskytování pobytových služeb musí uživateli zůstat alespoň 15% jeho příjmu. Úhrada za péči poskytovaná ve sjednaném rozsahu se stanoví ve výši přiznaného příspěvku na péči. Uživatel obdrží 1x ročně písemné vyúčtování za poskytované sociální služby. Na základě žádosti uživatele/opatrovníka je možné písemné vyúčtování sociální služby obdržet pravidelně každý měsíc /stejně platí i pro vyúčtování vratky za neodebranou stravu a částky odpovídající poměrné části přiznaného příspěvku na péči/. Písemné vyúčtování vydávají sociální pracovníci domova.

IV. Základní podmínky soužití uživatelů

Uživatelé se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života zařízení. Svým jednáním by měli napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, a to slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním pravidel zařízení.

Ubytování

Při přijetí do zařízení je uživateli určen pokoj a lůžko. Pokoje jsou vybaveny následovně: např. lůžko, noční stolek, šatní skříň, stůl, židle, stropní svítidlo. Po dohodě se zařízením si může uživatel pokoj vybavit vlastním nábytkem a drobnými předměty, které mu budou zpříjemňovat prostředí. Každý pokoj je uzamykatelný a uživatel má možnost mít vlastní čip nebo klíč na otevírání dveří a při odchodu z pokoje si jej uzamknout. Čipy nebo klíče vlastní uživatelé, kteří dle svých schopností a dovedností s nimi zvládnou manipulovat. Stejně postupujeme při předávání klíčů od skříní a nočních stolků na pokojích uživatelů. Personál má k dispozici náhradní čip a klíče, kterým se lze v případě potřeby dostat do pokoje nebo otevřít skříň a stolky. Při neshodách mezi spolubydlícími personál musí zůstat vždy nestranný a objektivní, společně s klientem se snaží najít řešení přijatelné pro obě strany. Podmínky ubytování v tréninkovém bytě jsou upřesněny v pravidlech pro tréninkové bydlení uživatelů domova pro osoby se zdravotním postižením.

Stravování

Strava se podává 5x denně v doporučených hodinách. Zařízení má k dispozici vlastní moderní kuchyň. Strava se připravuje podle schváleného jídelního lístku. Na jeho tvorbě se mohou podílet uživatelé svými podněty a připomínkami. Jídelní lístek pro uživatele je viditelně vyvěšen. Dietní strava se podává dle doporučení lékaře, např. šetrící a diabetická nebo diabetická s druhou večeří. V případě nesouhlasu s dietou doporučenou lékařem, může uživatel dietu odmítnout. Tímto krokem přebírá uživatel odpovědnost za případné zdravotní komplikace. Strava je pro jednotlivé diety připravována jednotně. Jídlo se podává v centrální jídelně, v jídelnách na odděleních, svačiny a studené večeře také na společenských místnostech na odděleních, nebo na pokojích např. v případě onemocnění uživatele. Tekutiny (čaj) jsou k dispozici po celý den. Podmínky pro zajištění stravování v tréninkovém bytě jsou upřesněny v pravidlech pro tréninkové bydlení uživatelů domova pro osoby se zdravotním postižením.

Doba klidu a návštěvy

Doba nočního klidu je stanovena od **22.00 – 6.00 hodin**. Doba otevírání a zavírání zařízení ve všední dny /a v době tzv. návštěvní neděle, tj. každá třetí neděle v měsíci/ je stanovena od **5.30 - 15.00 hodin**. Mimo tuto dobu návštěvy zazvoní u hlavního vchodu na zvonek příslušného oddělení. Vyčkají příchodu personálu, který zajistí otevření a zavření dveří domova. V době nočního klidu nejsou uživatelé služby rušeni, s výjimkou ošetřovatelských úkonů nebo podávání léků. Návštěvy mohou uživatelé přijímat každý den, zařízením jsou vítány, protože podporují přirozené vazby uživatele. Návštěva však nesmí rušit plynulý chod zařízení a klid ostatních uživatelů. Návštěva se ohlásí u personálu na jednotlivých odděleních. Personál oddělení zapíše návštěvu do denního záznamu péče u konkrétního klienta v informačním systému Cygnus. Doporučená doba pro návštěvy je **od 9.00 do 19.00 hodin**. Doporučené chování a povinnosti návštěvníků domova upravuje **Návštěvní řád** ze dne 7.11.2014, který je umístěn ve vestibulu u hlavního vchodu do budovy domova. Osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo osobám, které odmítají sdělit své jméno a vztah k uživateli, bude přístup do budovy zařízení odepřen. Pro telefonní kontakt mohou rodinní příslušníci nebo opatrovníci využít telefonní čísla uvedená na úvodní straně tohoto domácího řádu. Pro telefonní kontakt s příbuznými uživatelé domova využívají vlastní telefon. V případě, že vlastní telefon nemají, mohou po zakoupení vlastní SIM karty využít telefon k tomu určený na jednotlivých odděleních.

Hygiena prostředí

V obývacích místnostech, jídelnách a ostatních prostorách zařízení musí být udržován pořádek a čistota. Uživatelé jsou vedeni k dodržování čistoty a pořádku na svých pokojích (skříň, noční stolek, osobní věci). Podpora udržování čistoty a pořádku v osobních věcech se s uživatelem dojednává a provádí se za jeho přítomnosti. Kouření je povoleno jen v prostorách mimo budovu /určené prostory v parku/. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid se provádí denně a uživatelům je umožněno se na něm podílet.

Osobní hygiena

Během pobytu v zařízení jsou uživatelé vedeni k dodržování osobní hygieny. Každý uživatel se koupe podle potřeby, nejméně však jednou za týden. Pomoc personálu při koupání je poskytována podle schopností a přání uživatele. Rozsah podpory při hygieně se dojednává individuálně. Součástí osobní hygieny je holení, stříhání nehtů a vlasů. Výměnu osobního prádla za čisté provádějí uživatelé podle potřeby, což může být i vícekrát za den. Praní, žehlení a opravu prádla zajišťuje zařízení pracovníky ve vlastní prádelně.

Zdravotní péče

Lékařskou péči v zařízení poskytuje registrující praktický lékař. Lékařskou péči poskytuje ve své ordinaci ve městě, v zařízení ordinuje 1x týdně nebo na základě domluvy formou návštěvní služby. Je ve vlastním zájmu uživatelů, aby se řídili pokyny ošetřujícího lékaře. Odborná lékařka psychiatricka dochází do zařízení pravidelně každý měsíc. Na odborná vyšetření jsou uživatelé odesíláni k odborným lékařům. Léky uživatelům vydává pouze kvalifikovaná zdravotní sestra podle ordinace lékaře. Ta dohlíží i na to, aby uživatelé léky řádně užívali. Pro uživatele v tréninkovém bytě je užívání léků upraveno pravidly pro nácvik užívání léků. V případě ohrožení zdraví nebo života uživatele poskytuje personál první pomoc a postupuje přitom podle pravidel. Uživatelé, kteří byli hospitalizováni, mají zachováno lůžko až do svého návratu. Zdravotní péče /ošetřovatelská a

rehabilitační/ je poskytována na základě indikace lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění uživatele. Veškerá ošetrovatelská péče je vedena formou ošetrovatelského procesu, v souladu s § 4 vyhlášky č. 424/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Ošetrovatelská dokumentace je vedena v listinné podobě, v souladu s vyhláškou č. 385/2006 Sb., a vyhláškou č. 424/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Informace o zdravotním stavu uživatelů podává rodinným příslušníkům ošetřující lékař. V jeho nepřítomnosti je lékařem pověřena podávat informace vedoucího zdravotnického dispečinku, a to v omezeném rozsahu.

Sociální péče

Součástí poskytovaných služeb je tvorba individuálního plánu průběhu poskytování sociální služby uživateli, který je sestavován klíčovým pracovníkem ve spolupráci s uživatelem, pracovníky přímé obslužné péče, sociálními pracovníky, aktivizačními a zdravotnickými pracovníky, ve spolupráci s opatrovníkem a rodinnými příslušníky. Individuální plán průběhu sociální služby zahrnuje plánování, vedení záznamů a hodnocení průběhu služby podle osobních cílů a potřeb uživatele, s přihlédnutím k jeho možnostem a schopnostem.

Věci uživatelů

Věci, které si přinese uživatel do zařízení, zůstávají jeho majetkem. Věci přidělené zařízením k užívání zůstávají majetkem zařízení. Vlastní osobní prádlo a šatstvo je označeno jmenovkou tak, aby nedocházelo k záměnám, avšak ani ke stigmatizaci uživatele. Označení zajišťuje poskytovatel služby na náklady uživatele. V průběhu poskytování sociální služby je prováděn výřad osobního prádla, šatstva, obuvi a osobních věcí, pokud tyto jsou malé, roztrhané, obnošené nebo jinak znehodnocené. Výřad těchto věcí provádí klíčový pracovník, uživatel, a sociální pracovník, zápisy o výřadu jsou evidovány v osobní dokumentaci uživatele.

Doporučujeme rodinným příslušníkům/opatrovníkům oznamovat službu konajícímu personálu na oddělení věci, které návštěva uživateli přinesla, ale také ty, které odnáší /např. obuv, ošacení, knihy, dekorativní předměty/. Personál tak může zajistit označení přinesených věcí z důvodu prevence potíží při dohledávání věcí uživatelů služby v domově.

Cenné věci, vkladní knížky /osobní účty/ a finanční hotovost si mohou klienti uložit u sociálních pracovníků. Zařízení neodpovídá za cenné věci, hotovost a vkladní knížky /osobní účty/, které nepřevzalo do úschovy. Věci nebezpečné a zdravotně závadné se do zařízení přinášet nesmí, např. zbraně, omamné látky. Používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů je možné pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Uživatel je povinen, pokud používá vlastní elektrospotřebič, 1x ročně zajistit jeho pravidelnou kontrolu na svoje vlastní náklady. Uživatelé mají povinnost hradit za rozhlasové a televizní vysílání platné koncesionářské poplatky formou SIPO, v případě že vlastní televizor a rádio.

Procházky mimo areál domova

Uživatelé odcházejí na procházky mimo areál domova po předešlém oznámení přibližné doby návratu službu konajícímu personálu oddělení. Uživatelé jsou na samostatné procházky připravováni tak, aby s ohledem na stupeň jejich postižení, byla v maximální možné míře eliminována rizika samostatného pobytu mimo areál zařízení. Doba procházky nesmí zasahovat do doby nočního klidu tj. do 22 hodin.

Společenská a zájmová činnost

Zařízení podporuje uživatele také v oblasti kulturního a společenského života. Ve spolupráci s vedením jsou organizovány kulturní akce, společenské a sportovní aktivity, zájezdy a výlety. Časopisy a knihy se půjčují z knihovny zařízení nebo i z městské knihovny dle individuálních potřeb uživatelů. Vlastního rozhlasového a televizního přijímače nebo videa může uživatel používat, pokud neruší spolubydlící a klid v zařízení. Vhodné je používání sluchátek.

Pracovní činnost a zaměstnávání uživatelů domova

Pracovní činnost je dobrovolná. Uživatelé se mohou podle svých zájmů, schopností a zdravotních možností zúčastnit drobných a pomocných prací v zařízení /např. v prádelně, práce na zahradě, při

úklidu sněhu/. V domově může probíhat zaměstnávání uživatelů formou práce konané na základě dohody o pracovní činnosti např. úklidové práce na odděleních, pomoc v prádelně aj.

Výplata důchodů

Důchody uživatelů jsou do zařízení zasílány:

- a) v hotovosti poštovní poukázkou na jméno uživatele,
- b) hromadným poukazem z ČSSZ Praha na účet poskytovatele – příjemcem důchodu je ustanoven „zvláštní příjemce“ (sociální pracovník zařízení),
- c) bezhotovostním převodem na účet organizace např. z účtu opatrovníka nebo z osobního účtu uživatele,
- d) v hotovosti složením do depozitní pokladny např. opatrovníkem.

Z důchodu je provedena úhrada za poskytované služby. Zbývající část důchodu je převedena na hotovostní depozitní účet uživatele, který je spravován poskytovatelem. K tíži depozitního účtu uživatele budou prováděny veškeré úhrady za nákupy léků, oblečení, obuvi, hygienických potřeb a věcí osobní potřeby dle potřeb a přání uživatele. Nákupy věcí a osobních potřeb do částky 3.000,- Kč jsou ošetřeny formou písemného souhlasu /formulář souhlasy a potvrzení/ uživatele/zákonného zástupce/opatrovníka. Věci s vyšší pořizovací cenou budou zakoupeny pouze s písemným souhlasem uživatele/zákonného zástupce/opatrovníka. Nákupy věcí, které nejsou běžné, jsou uživatelům, pokud jsou omezení ve svéprávnosti, nakupovány se souhlasem soudu a zákonného zástupce/opatrovníka.

Finanční prostředky, které uživatel v daném období nespotřebuje, budou ukládány na vkladní knížky /osobní účty/ u bankovních ústavů na jméno uživatele, které budou uloženy u poskytovatele. Hospodaření s finančními prostředky uživatele musí být průkazné a transparentní. Uživatel/opatrovník má právo nahlížet do pomocné evidence prostředků, které má deponovány u poskytovatele. Rovněž má právo kontrolovat hospodaření se všemi finančními prostředky, které u poskytovatele deponoval.

Přejímání poštovních zásilek

Uživatelé zařízení mají možnost přijímat v zařízení soukromé listovní a balíkové zásilky, doručované Českou poštou nebo jinými dopravci. Každý uživatel má právo na zachování listovního tajemství – veškeré zásilky přebírá provozní účetní /případně jiný určený zaměstnanec v její nepřítomnosti – ekonomka, sociální pracovníci/, která je v nejkratší možné době předá personálu na jednotlivá oddělení, ten zajistí jejich předání jednotlivým adresátům. Uživateli je předána vždy zásilka /dopis, pohlednice, balík/ nerozlepená. Doporučené dopisy, finanční poukázky si uživatelé přebírají oproti podpisu přímo u poštovní doručovatelky, u uživatelů omezených ve svéprávnosti tuto korespondenci přebírá jejich opatrovník.

Odpovědnost uživatelů za škodu

Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku zařízení nebo majetku jiných osob. Rozsah škody a míra zavinění je posuzována individuálně s přihlédnutím ke schopnosti uživatele posoudit následky svého jednání.

Pořádková opatření

Uživatelé se v zařízení řídí zásadami slušného chování a společenského soužití, jejich povinností je dodržovat vnitřní předpisy domova pro osoby se zdravotním postižením. Do ostatních pokojů, kanceláří a dalších provozních prostor vstupuje uživatel po zaklepaní a na vyzvání. Uživatel nesmí omezovat životní prostor ostatních uživatelů svými věcmi ani svou činností a respektuje soukromí jiného uživatele. Pokud uživatel hrubým způsobem opakovaně narušuje společenské soužití a nedbá na předchozí ústní domluvy nebo písemné napomenutí (v průběhu 3 měsíců), může mu ředitel domova vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby. Za hrubé porušení pořádku a společného soužití v domově je považováno zejména: nadměrné užívání alkoholu a návykových látek, spojené s rušením ostatních uživatelů, vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, opakované krádeže, opakované šikánování ostatních uživatelů, opakované porušování zákazu kouření v budově, fyzické napadení personálu a uživatelů domova nebo opakující se vulgární a obtěžující chování vůči ostatním uživatelům a personálu domova, pokud toto přímo nesouvisí se zdravotním postižením uživatele.

V. Pobyt uživatele mimo zařízení

Při pobytu uživatele mimo zařízení /u rodinných příslušníků nebo opatrovníka/ je nutné dodržovat následující doporučení:

1. Termín pobytu uživatele mimo zařízení a odhlášení stravy po dobu tohoto pobytu **musí být oznámen nejméně 1 pracovní den předem do 10.00 hodin dopoledne**. Současně je nutné nahlásit přesně dobu návratu do zařízení, popřípadě návrat oznámit během pobytu mimo zařízení, nejpozději do 10.00 hodin dopoledne poslední pracovní den bezprostředně předcházející dnu návratu do zařízení. Pro dobu odjezdu či návratu v sobotu, neděli nebo svátek je nutné nahlásit termín poslední pracovní den /pátek/ do 10.00 hodin dopoledne.
2. Odjezdy a příjezdy uživatelů se nahláší pracovníkům zdravotního dispečinku zařízení, případně personálu jednotlivých oddělení přímé obslužné péče, na telefonním čísle 516 478 444. Vše je zaevidováno a tím oznámeno vedoucí stravování.
3. Dnem pobytu mimo zařízení se rozumí kalendářní den, kdy pobývá uživatel mimo zařízení a neodebere žádné jídlo. Kalendářním dnem pobytu mimo zařízení je i den, kdy uživatel opustí zařízení poskytovatele nejpozději do 8,00 hod. a vrátí se nejdříve po 18,00 hod., pokud v průběhu dne neodebral žádné jídlo. V tomto případě vrátí poskytovatel uživateli částku odpovídající úhradě za stravu ve výši nákladů na potraviny na jednotlivá jídla podle počtu dnů strávených mimo zařízení. Pobyt ve zdravotnickém zařízení je vždy předem oznámeným pobytem mimo zařízení.
4. V případě celodenní nepřítomnosti – uživatel neodebral ani jedno jídlo, bude odhlášen ze všech jídel a bude mu vrácena „vratka“ dle důvodu nepřítomnosti. V případě částečné nepřítomnosti – uživatel neodebral jen některá jídla, z těchto bude odhlášen a bude mu vrácena „vratka“ za neodebraná jídla dle důvodu nepřítomnosti. V případě neohlášení doby pobytu mimo zařízení dle těchto pravidel, bude uživatel veden ve stavu nepřítomnosti bez možnosti finanční náhrady za stravu.
5. Vratka za neodebranou stravu a částka odpovídající poměrné části přiznaného příspěvku na péči bude vyúčtována poskytovatelem a uhrazena na depozitní účet uživatele do 15. dne následujícího měsíce a je možné poté částky vyplatit formou:
 - hotově z depozitního účtu uživatele u sociálních pracovníků poskytovatele,
 - poštovní poukázkou s odečtením nákladů na poštovné uhrazené za poštovní poukázku /v případě zaslání zákonnému zástupci/opatrovníkovi/,
 - bezhotovostně na bankovní účet uvedený ve smlouvě o poskytování sociální služby do 20. dne následujícího měsíce.
6. V případě náhlé změny zdravotního stavu v době pobytu uživatele mimo zařízení je povinností rodinných příslušníků /opatrovníka/ zajistit první pomoc nebo akutní návštěvu lékaře v místě pobytu návštěvy. Při návratu klienta do zařízení je nutné, aby rodinní příslušníci /opatrovník/ informovali personál oddělení o zdravotním stavu klienta, případném prodělaném onemocnění či stavu klienta a postupu jeho řešení v době pobytu mimo zařízení. Regulační poplatek za pohotovostní službu v nemocnici nebo doplatek za léky, je možné na základě předložených dokladů vyúčtovat u sociálních pracovníků zařízení z depozitního účtu klienta.
7. Vyúčtování vratky za neodebranou stravu pro uživatele tréninkového bydlení specifikují pravidla pro tréninkové bydlení uživatelů domova pro osoby se zdravotním postižením.
8. V případě, že o uživatele pravidelně pečuje opatrovník nebo rodinný příslušník např. každý týden v sobotu a v neděli /také celý měsíc bez přerušení/, v tomto případě se uživateli vyplátí finanční náhrada, tzv. vratka za neodebranou stravu a částka odpovídající poměrné části přiznaného příspěvku na péči za celé dny mimo zařízení poskytovatele.

VI. Podávání stížností na kvalitu a způsob poskytovaných služeb

Uživatel si může stěžovat na kvalitu a způsob poskytovaných služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. V případě jeho přání bude zachována mlčenlivost o totožnosti stěžovatele. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.

1. K podání stížnosti na poskytované služby je oprávněn kdokoli - uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížnosti, podnětů a připomínek

kteréhokoliv pracovníka zařízení Paprsek, p.o. Velké Opatovice. Zásadou při vyřizování stížností je bezpečí a objektivnost. Stížnost je přijímána vstřícně, věcně, diskrétně. Stížnost je vnímána pozitivně, jako možnost provádět změny dle přání uživatele. Stěžovatel má možnost hovořit s pracovníkem, který stížnost přijímá o samotě, má také právo na přítomnost další osoby, kterou si určí, případně tlumočnicka. Stěžovatel má právo zvolit si zástupce pro podání stížnosti, či odvolat se ke zřizovateli nebo k nezávislé instituci.

2. Všichni, kteří s informacemi ke stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí. Zveřejnit lze věcné informace o stížnosti a výsledek šetření stížnosti. Pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
3. Pro rozpoznání co je a není stížnost, platí zásadní pravidlo: pokud uživatel označí podání jako „stížnost“, potom jde o stížnost, /obsah jeho sdělení musí směřovat na kvalitu a způsob poskytování služby/ a bude se evidovat a vyřizovat jako stížnost. Pro zaměstnance Paprsku, p.o. Velké Opatovice by měla být stížnost zdrojem informací a nástrojem ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.
4. Stížnost může být podána 3 způsoby:
 - ústní formou – ústní stížnost může být sdělena kterémukoliv zaměstnanci zařízení Paprsek, p.o. Velké Opatovice. Zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátil, zodpovídá za její předání kompetentnímu pracovníkovi /sociální pracovník/, ten stížnost přijme a provede o ní zápis – tj. záznam o přijetí ústí stížnosti a následně zajistí její zaevidování.
 - písemnou formou – stěžovatel může písemnou stížnost zaslat na adresu zařízení: Paprsek, p.o., K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice poštou, e-mailem na pracovníky zařízení uvedených v kontaktech na www.paprsek.eu. Zaměstnanec, který stížnost obdrží je povinen ji předat k zaevidování sociálním pracovníkům domova Paprsek p.o..
 - anonymní formou – anonymní stížnosti mohou stěžovatelé vhazovat do schránky stížností umístěné na chodbě v přízemním podlaží vedle výtahu nebo na jednotlivých odděleních, schránka je vybírána 1x týdně sociálními pracovníky za přítomnosti vedoucích oddělení, případně s personálem oddělení ve službě.
5. Každá stížnost je evidována v „Knize evidence stížností“ a je vyřízena bez zbytečných průtahů do 28 dnů od podání. Pokud u zvlášť složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 56 dnů. Všechny stížnosti jsou předávány řediteli zařízení, který rozhodne, kdo se stížností bude zabývat a zpracuje návrh písemné odpovědi stěžovateli. Stěžovatel je vždy písemně seznámen s výsledkem šetření. Evidenci stížností zajišťují sociální pracovníci zařízení. Stížnosti se archivují. Výsledky šetření anonymních stížností jsou zveřejněny na nástěnkách v zařízení nebo jsou o výsledku informováni uživatelé na schůzkách uživatelů a personálu domova.
6. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, se může stěžovatel odvolat:
 - k řediteli DOZP Paprsek, p.o. Velké Opatovice
 - ke zřizovateli tj. Jihomoravský kraj, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno,
 - nebo k nezávislým orgánům např. veřejný ochránce práv aj.

VII. Ukončení poskytování sociální služby

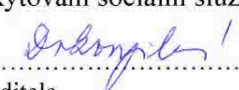
Pokud uživatel nedodržuje vnitřní pravidla poskytovatele, se kterými byl řádně seznámen, popřípadě bude narušovat soužití s dalšími uživateli, může poskytovatel přikročit k následujícím nápravným opatřením:

- a) domluva
- b) písemné napomenutí
- c) návrh na ukončení pobytu.

Ukončení poskytování sociální služby je přesně vymezeno ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Ve Velkých Opatovicích dne 1. ledna 2017

Schválila: Jana Dokoupilová, pověřena zastupováním dočasně neobsazeného místa ředitele


PAPRSEK
příspěvková organizace
K Čihadlu 679, 679 63 Velké Opatovice
IČO 60838420 tel. 516 478 444