Domov Brtníky	**Domov Brtníky, příspěvková organizace Brtníky 119 407 60**
Číslo:	
DOZPBRT-03293/2021	
SQSS:	
1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	
Název:	
Průvodce službou pro klienty Domovů pro osoby se zdravotním postižením	
Datum vydání:	**29. 7. 2024**
Účinnost od:	**1. 8. 2024**
Datum revize:	**31. 7. 2026**
Odpovědný za revizi:	**sociální pracovníci DOZP**
Registrovaná služba:	
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	
Zpracoval:	
Mgr. Kateřina Brožová, Renata Grundzová, DiS., Bc. Jana Zedníková	
Schválil:	
Mgr. Ilona Trojanová, MBA	
Závazné pro:	
Všechny zaměstnance DOZP a klienty DOZP Domova Brtníky, p. o.	
Počet stran celkem:	**10**
Počet příloh:	**0**
Verze směrnice:	**4.**
Místo uložení:	
Ředitelna, kanceláře sociálních pracovníků, nástěnky pro klienty, interní elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o., IS Cygnus 2, příloha Smlouvy s klientem	

Domov Brtníky

PRŮVODCE SLUŽBOU

pro klienty

Domovů pro osoby se zdravotním postižením

(DOZP)

Obsah

| Na koho se můžete obrátit 4
| Ubytování 5
| Jak Vám bude zajištěno stravování? 6
| Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké služby poskytujeme? 6
| Čím se při poskytování služby řídíme? 7
| Jaké máte povinnosti? 7
| Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla? 8
| Co dělat, když nejste spokojen 8
| Jak to je, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi? 9
| Jak zajišťujeme zdravotní a ošetřovatelskou péči? 9
| Jak je to s odpovědností za škodu? 9
| Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady? 9
| Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova? 10
| Jak můžete poskytování služby ukončit? 10

| Na koho se můžete obrátit

Ředitelka Domova Brtníky, p. o. (dále jen Domov)
Mgr. Ilona Trojanová, MBA
tel.: 734 751 222

Vedoucí sociálního a zdravotního úseku/zástupce ředitelky
Bc. Marcela Králová
tel.: 736 482 650

Vedoucí služby DOZP
Bc. Jana Zedníková
tel.: 773 988 315

Sociální pracovnice
Mgr. Kateřina Brožová
tel.: 770 112 403

Sociální pracovnice/vedoucí sociálních pracovníků
Renata Grundzová, DiS.
tel.: 773 988 327

Zdravotní sestry Brtníky
tel.: 736 765 249

Zdravotní sestry Velký Šenov – 7:00 -19:00
tel.: 775 988 328

Depozitní účetní
Martina Lukačovičová
tel.: 733 524 453

| Ubytování

Váš pokoj je vybaven základním nábytkem (lůžko, šatní skříní, noční stolek). Svůj pokoj si můžete dovybavit vlastními drobnými dekoračními předměty a se souhlasem ředitelky Domova i vlastním nábytkem (poličky, skříňky apod.).

Ubytování dále zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, opravy na pokoji (pokud zničení úmyslně nezaviníte), dále praní a žehlení prádla, včetně drobných oprav prádla (např. přišití knoflíku), běžný úklid.

Úhrada za ubytování je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Máte právo požádat o **přestěhování** na jiný pokoj. Bude vám vyhověno, pokud to provozní podmínky Domova dovolují.

Můžete používat vlastní běžné **elektrospotřebiče** (např. varné konvice, televizory, radiopřijímače, video nebo DVD rekordéry, počítače apod.). Elektrospotřebiče ve Vašem vlastnictví podléhají pravidelným revizím, které si hradíte ze svých prostředků. Revize není nutná u nových elektrospotřebičů v záruční době při doložení dokladu o koupi. U ostatních nových elektrospotřebičů, které Vám někdo daruje, a nemáte k nim doklad o koupi, je nutná revize.

Kouření je povoleno pouze ve vymezených prostorách na balkoně či ve venkovních prostorech Domova k tomu určených.

Úklidy společných prostor – obývací pokoj, WC, koupelna, chodby - provádí uklízečka. S úklidem Vašeho pokoje Vám pomohou pracovníci v sociálních službách, pokud nebudete moci, úklid Vám zajistíme.

Praní prádla a žehlení zajišťuje Domov v centrální prádelně, s praním drobného prádla Vám můžou pomáhat pracovníci v sociálních službách přímo na domácnostech. Na každé domácnosti je k dispozici pračka, sušička, sušáky na prádlo, žehlicí prkno a žehlička.

Návštěvy můžete přijímat neomezeně s výjimkou doby nočního klidu 22:00 do 06:00 hodin. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek a musí respektovat soukromí ostatních klientů. Jen při mimořádných událostech mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány, a to na základě rozhodnutí či doporučení orgánů hygienické služby. Návštěvy se musí ohlásit u služby konajícího pracovníka. Doporučujeme návštěvu ohlásit předem na telefonní číslo příslušného střediska či vedoucího služby.

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 06:00 hodin. V době nočního klidu můžete používat audio a video techniku na svém pokoji, eventuálně ve společných prostorách, ale vždy jen tak, abyste nerušili ostatní spolubydlící. V době nočního klidu Vás nebudou pracovníci rušit, výjimku tvoří pouze nutnost užití léků nebo poskytnutí nutné ošetřovatelské nebo zdravotní péče.

Uzamykání pokojů – máte právo uzamykat si svůj pokoj a mít od něj klíč.

Domácí zvířata můžete chovat pouze se souhlasem ředitelky Domova.

| Jak Vám bude zajištěno stravování?

Celodenní stravování Vám zajistíme z centrální kuchyně Domova. Obsahuje minimálně 3 hlavní jídla denně – snídani, oběd a večeři. Zajistíme Vám dietní stravu, máte-li ji lékařem doporučenou. Výběr je ze dvou různých jídel k obědu. O víkendu a svátcích se vaří jedna varianta jídla. Stravu si můžete předem odhlásit u služby konajícího personálu. V případě celodenní nepřítomnosti Vám v kuchyni Domova můžou připravit „balíček“. V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení Vám stravu odhlásíme.

Vlastní potraviny můžete přechovávat jen na místech k tomu určených, potraviny podléhající zkáze je doporučeno uchovávat v chladničkách, které jsou na domácnostech k dispozici.

Úhrada za stravování je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

|Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké služby poskytujeme?

Základní činnosti
V rámci základních činností Vám pomáháme v oblastech, které sami nezvládáte. Kromě ubytování a stravování se jedná například o pomoc při hygieně, při oblékání a svlékání, při podávání stravy, při pohybu po domácnosti i mimo ni, s organizací volného času, při obstarávání nákupů, při vyřizování záležitostí na úřadech, při kontaktu s vašimi blízkými a další činnosti stanovené zákonem a vyhláškou.
Základní činnosti jsou hrazeny z Vašeho příspěvku na péči. Přiznaný příspěvek náleží v plné výši Domovu a péči Vám budeme poskytovat i v případě, že za péči vyčerpáte vyšší částku, než Vám byla přiznána.

Základní sociální poradenství
Rádi Vám pomůžeme se zorientovat ve Vaší aktuální životní situaci a nabídneme možnosti řešení. Poskytneme informace o tom, jak Vám může naše služba pomoci, o Vašich právech a povinnostech při čerpání služby, informace o jiných

vhodných sociálních službách, o finančních dávkách a příspěvcích.
Sociální poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem, a to jak při zahájení služby, tak kdykoliv při pobytu u nás.

Fakultativní služby
Jsou to služby, které nejsou hrazeny z příspěvku na péči, a musíte si je hradit ze svých finančních prostředků. Jako fakultativní služby poskytujeme dopravu automobilem. Informace o poskytování fakultativní služby Vám podá sociální pracovnice nebo vedoucí služby podle platných směrnic Domova.
Směrnice Poskytování fakultativních služeb je přílohou Smlouvy.

Rehabilitace
V Domově působí kvalifikovaný fyzioterapeut, který Vám připraví plán cvičení, masáží a dalších pohybových aktivit podle Vašeho fyzického stavu a Vašich možností a schopností. V rámci rehabilitace můžete využívat bazén, multismyslovou místnost, interaktivní tabuli, rotopedy, balanční míče, overbally a další pomůcky. Rehabilitaci Vám poskytujeme zdarma.

Dílny
V rámci Domova můžete trávit volný čas v dílnách při činnostech jako např. práce se dřevem, s keramikou, výtvarné práce a další rukodělné aktivity.

| Čím se při poskytování služby řídíme?

Respektujeme a dodržujeme vždy *Listinu základních práv a svobod* a *Mezinárodní úmluvu o právech osob se zdravotním postižením*.
Naše organizace má vypracovaný *Etický kodex,* který je závazný pro všechny zaměstnance.

| Jaké máte povinnosti?

- ✓ Chovejte se ohleduplně a s respektem k ostatním klientům i pracovníkům služby DOZP.
- ✓ Respektujte soukromí svých spolubydlících.
- ✓ Požádejte o souhlas jiného klienta v případě vstupování a zdržování se v jeho pokoji.
- ✓ Nevstupujte do prostor určených pro zaměstnance.
- ✓ Respektujte navzájem Vaše potřeby a možnosti.
- ✓ Udržujte čistotu a pořádek ve všech užívaných prostorách a v zájmu společného soužití dbejte na osobní hygienu, čistotu ošacení, prádla a obuvi (dle potřeby s podporou pracovníka v sociálních službách). V případě nerespektování těchto pravidel jste povinen umožnit pracovníkům vstoupit na váš pokoj a provést potřebná opatření k odstranění špíny a zápachu.

- ✓ Odpovídáte za věci, které jsou Vám zapůjčeny do užívání. Chovejte se šetrně k majetku Domova, záměrně ho neničte a nepoškozujte.
- ✓ Máte zákaz manipulovat s otevřeným ohněm ve všech objektech Domova.
- ✓ Spolupracujte s pracovníky Domova při řešení Vaší nepříznivé sociální situace.
- ✓ Úhradu za ubytování, stravu a péči uhraďte dle platné Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- ✓ Vaše hrubé verbální či fyzické napadání ostatních klientů či pracovníků, omezování práv jiných klientů, krádeže, vyhrožování fyzickým napadením, nepřiměřené projevy konzumace alkoholu nebo užívání návykových látek je považováno za hrubé porušování pořádku a pravidel společného soužití a může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Porušování pravidel, které spadají do pravomoci Policie ČR, jsou řešena jejím přivoláním.
- ✓ V Domově je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci nebo látky hygienicky závadné či zdraví škodlivé.

| Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla?

Opakované porušování pravidel může být důvodem k vypovězení *Smlouvy o poskytování sociálních služeb* ze strany poskytovatele. Na porušení pravidel budete písemně upozorněn. K ukončení smlouvy může dojít po třetím písemném upozornění v průběhu 12 měsíců od 1. písemného upozornění.

| Co dělat, když nejste spokojen

Stížnost si můžete podat, pokud nejste spokojený s poskytováním sociální služby nebo s jednáním pracovníků či vašich spolubydlících.
Stěžovat si můžete ústně u kteréhokoliv pracovníka, písemně (i anonymně) vhozením stížnosti do Schránky stížností. Schránky jsou umístěny na viditelně označených místech v budovách Domova. Vaše stížnost je vždy prošetřena a informace o způsobu řešení dostanete písemně nejdéle do 30 dnů od podání.
Je-li stížnost anonymní, je odpověď zveřejněna na nástěnce Domova u schránky stížností.

V případě nespokojenosti s řešením Vaší situace máte možnost se odvolat k nadřízenému orgánu Domova Brtníky, kterým je:
Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 402 02 Ústí nad Labem, tel. 475 657 111 nebo na **Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111.**
V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost obrátit se také na nezávislý (objektivní) orgán, instituce, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv: **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888**nebo**Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,**

tel. 257 221 142.

|Jak to je, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi?

Se svými penězi na osobní potřebu si můžete hospodařit sám, s pomocí opatrovníka nebo Vám můžeme pomáhat my. Pracovníci Vám pomohou při obstarávání Vašich požadavků na nákup drogerie, oblečení apod.

Vaše finance je možné zaslat převodem na účet Domova nebo platbou v hotovosti do hlavní pokladny Domova. Výše vydávané hotovosti je určena domluvou s opatrovníkem nebo částkou určenou soudem a je závislá na Vašich finančních možnostech.

|Jak zajišťujeme zdravotní a ošetřovatelskou péči?

Bude Vám poskytována základní zdravotní a ošetřovatelská péče na základě ordinace Vámi zvoleného ošetřujícího lékaře. Zdravotní sestra Vám bude k dispozici 24 hodin denně. Na středisku ve Velkém Šenově je zdravotní sestra každý den od 7:00 do 19:00, v nočních hodinách je k dispozici na telefonu zdravotní sestra v Brtníkách.

Zdravotní sestra Vám bude zajišťovat přípravu a podávat léky na základě ordinace Vašeho praktického a odborného lékaře. Zajistí Vám potřebná ošetření, vyšetření, a také Vám může pomoci zajistit inkontinenční a zdravotní pomůcky.

|Jak je to s odpovědností za škodu?

Vybavení domácnosti, které Vám poskytneme ke každodennímu užívání, zůstává majetkem Domova. Při jejich používání jste povinen s nimi zacházet šetrně a hospodárně a dbát na to, aby na věcech nevznikla škoda.
Při ukončení pobytu jste povinen vybavení, které je majetkem Domova, vrátit ve stavu odpovídajícím době používání.

Úschovu cenných věcí Domov nezajišťuje. V případě plánované hospitalizace nebo pobytu mimo Domov můžete požádat depozitní účetní o úschovu. O úschově bude sepsán protokol.

|Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady?

Můžete se rozhodnout, zda chcete mít své osobní doklady (občanský průkaz, průkaz ZTP, kartička ZP, parkovací průkaz apod.) uloženy u sebe na pokoji nebo si je uložíte k nám do úschovy.
Osobní doklady, které nechcete mít u sebe, si můžete uložit u zaměstnanců v uzamykatelné skříňce/trezoru. O tomto uložení bude sepsán protokol.

| Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova?

Je doporučováno, abyste při odchodu mimo areál Domova oznámil svůj odchod, místo pobytu a předpokládanou dobu návratu službu konajícímu personálu. Pokud potřebujete při pohybu mimo objekt Domova asistenci či doprovod, domluvíme se na četnosti a způsobu. Toto nelze zajistit vždy, je nutno se předem na asistenci domluvit s vedoucím služby.

Pobývat mimo službu např. z důvodu dovolené nebo návštěvy rodiny můžete. Tato doba je ale omezena na 120 dní v roce. Pokud přesáhnete stanovenou dobu, má se za to, že jde Vaše nepříznivá sociální situace řešit jinou, např. ambulantní nebo terénní službou, a může to být důvodem k ukončení poskytované služby v Domově. Hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení do této doby nezapočítáváme.

| Jak můžete poskytování služby ukončit?

Služba může být ukončena výpovědí ze smlouvy z Vaší i z naší strany nebo dohodou. Podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v platné Smlouvě o poskytnutí sociální služby. S řešením této situace Vám pomůže sociální pracovník.

Tímto dokumentem se ruší směrnice Domácí řád – I. domácnost č. DOZPBRT-664/2020 ze dne 31. 1. 2020, Domácí řád – II. a III. domácnost, Salmov 49, Mikulášovice č. DOZPBRT-481/2020 ze dne 31. 1. 2020, Domácí řád pro budovu č. p. 119 Domova Brtníky, p. o. č. DOZPBRT-904/2020 ze dne 31. 1. 2020, Domácí řád pro budovu kuchyně a jídelny Domova Brtníky, p. o. č. DOZPBRT-665/2020 ze dne 31. 1. 2020, Domácí řád – V. domácnost č. DOZPBRT-669/2020 ze dne 31. 1. 2020, Domovní řád Domovy pro osoby se zdravotním postižením č. DOZPBRT-105/2020 ze dne 1. 2. 2020 včetně jeho alternativní podoby. Nová verze směrnice ruší vždy verzi předcházející.

V Brtníkách 29. 7. 2024

Mgr. Ilona Trojanová, MBA
ředitelka Domova Brtníky, p. o.