

Rezidence Vitalis, z.ú.

Domov pro seniory

Školní 50, 289 41 Pňov–Předhradí

www.domovpredhradi.cz

DOMÁCÍ ŘÁD

OBSAH

I. Zahájení služby	3
II. Práva klientů Domova	3
III. Povinnosti klientů Domova	4
IV. Klíčový pracovník, individuální plánování	5
V. Ubytování	5
VI. Odpovědnost za škodu.....	7
VII. Úschova cenných věcí.....	7
VIII. Stravování.....	8
IX. Zdravotní a ošetrovatelská péče	9
X. Hygiena.....	10
XI. Doba klidu v DS	10
XII. Vycházky mimo areál Domova	11
XIII. Přejídný pobyt klientů mimo Domov	11
XIV. Návštěvy v Domově	12
XV. Kulturní život v Domově.....	12
XVI. Platby za léky a zdravotní prostředky	12
XVII. Poštovní zásilky.....	13
XVIII. Stížnosti a připomínky.....	13
XIX. Ukončení pobytu v Domově	13

I. Zahájení služby

1. Domov pro seniory poskytuje sociální službu této cílové skupině – senioři ve věkové skupině 65 let a výše, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením.
2. O přijetí rozhoduje v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., na základě volných míst v zařízení a zdravotního stavu žadatele, ředitelka Domova na základě doporučení lékaře.
3. Zahájení služby je možné na základě podané žádosti a uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen Smlouva). Ve Smlouvě je dohodnut způsob poskytování sociální služby.
4. Při zahájení služby klient předloží: svůj občanský průkaz, kartičku zdravotní pojišťovny, rozhodnutí o přiznaném stupni příspěvku na péči, chronickou medikaci, kompenzační, zdravotní pomůcky (např. brýle, hole, zubní náhrady, invalidní vozík, apod.) a výpis ze zdravotní dokumentace. Dále oblečení dle doporučeného seznamu včetně obuvi a hygienických potřeb dle zvyklosti jedince. Klient má možnost si přinést drobné předměty pro dovybavení svého pokoje.
5. Klienta, který zahajuje službu, se ujímá pověřený pracovník, který se od tohoto dne stává průvodcem klienta po dobu adaptace.
6. Klient je po příchodu do zařízení seznámen s domácím řádem a provozem Domova. Jeden výtisk domácího řádu obdrží klient, což stvrdí svým podpisem sám nebo jeho opatrovník. Domácí řád je závazný pro klienta, zaměstnance a osoby, které se pohybují v areálu Domova.

II. Práva klientů Domova

1. Každý klient může užívat vybavení a služby Domova v souladu s tímto řádem a se smlouvou o ubytování a službách. Dbá přitom doporučení pracovníků Domova.
2. Každý klient může využívat programů volnočasových aktivit, přinášet vlastní návrhy a podílet se na jejich organizaci.
3. Každý klient se může obracet na příslušné pracovníky Domova o radu, pomoc či podporu ve všech otázkách svého pobytu, zdraví a osobního života.

4. Může požadovat v rámci možností také účelnou pomoc a radu, zvláště v případech, kdy musí jednat se státními a jinými orgány a institucemi. Každý pracovník Domova musí dle svých schopností klientovi pomoci.
5. Klient může nahlížet do své složky individuálního plánu, který je k dispozici v uzamykatelné skříňce na ošetřovně.
6. Klient má právo na projevení přání a stížností ústně nebo písemně, telefonicky, formou vzkazu do schránky v přízemí Domova (viz. Směrnice č. 7 Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby).
7. Klient může využívat služeb - ošetřování smluvním lékařem a dalšími specialisty, případně odbornými zdravotnickými pracovišti podle momentální změny zdravotního stavu.

III. Povinnosti klientů Domova

1. Klient dodržuje pravidla slušného chování k ostatním obyvatelům, k personálu a na veřejnosti, neboť se tak podílí na pověsti celého zařízení.
2. Klient dodržuje podle svých schopností a možností základní pravidla hygieny a bezpečnosti. Nevstupuje do provozních místností (kuchyně, prádelny, skladu, dílny).
3. Klient se podílí na hospodaření s vodou a energiemi Domova tím, že šetří vodou, svítí v místnostech jen podle potřeby a udržuje čistotu v budově i jejím okolí.
4. Prostor pro kuřáky z řad klientů je v Domově vymezen:
 - v I. patře u kuchyňky na balkónu
 - v přízemí: v letních měsících u prádelny
v zimních měsících na terásceV jiných prostorách je kouření přísně zakázáno.
5. Každý klient zachází s majetkem Domova bez úmyslného poškozování a ničení. Přemísťování nábytku je možné pouze s vědomím a svolením personálu Domova.
6. Do cizího pokoje vstupuje klient na vyzvání druhé strany a setrvává v těchto prostorách s jejím souhlasem a ctí osobní vlastnictví a soukromí ostatních.
7. Zaměstnanci Domova mohou do pokoje vstupovat po předchozím zaklepaní a ohlášení. Klient umožní zaměstnancům Domova provedení úklidu v potřebném rozsahu na pokoji, ve skříni a nočním stolku s jejich souhlasem. Skříň a noční stolek se uklízí vždy za přítomnosti klienta.

8. Klientům se doporučuje respektovat pokyny zaměstnanců Domova a dodržovat opatření doporučená lékařem.
9. Klient má povinnost při jakémkoliv opuštění budovy nahlásit tuto skutečnost sloužícímu personálu. Pokud takto neučiní, nenese zařízení zodpovědnost za jejich bezpečnost a jejich momentální výskyt v terénu.
10. Požívání alkoholu není výslovně zakázáno, pokud jde o osobní potřebu v míře společensky únosné a tolerovatelné, příležitostné konzumace.

IV. Klíčový pracovník, individuální plánování

1. S každým klientem při zahájení služby sjedná sociální pracovnice rozsah a způsob poskytované podpory (v čem a jak Vám budeme pomáhat) ve všech oblastech života dle individuálně určených potřeb klienta a v souladu s jeho osobním cílem. Tento rozsah a způsob podpory včetně osobního cíle je pravidelně vyhodnocován a přehodnocován v průběhu pobytu klíčovým pracovníkem.
2. Každý klient v zařízení má svého adaptačního/ klíčového pracovníka, který klientovi pomáhá v době adaptace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá klientovi v jejich uskutečňování.
3. Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu služby.

V. Ubytování

1. Pokoje Domova jsou jednolůžkové, dvoulůžkové, trojlůžkové a čtyřlůžkové. Pokoje jsou vybaveny dostatečným množstvím nábytku, v každém pokoji je umístěna TV a lednice. V případě dvojlůžkového a vícelůžkového pokoje, kdy jeden z klientů chce spát a druhý sledovat TV a nechce rušit spolubydlící, má možnost sledování TV v jídelně v I. patře Domova (kuchyňka).
2. Klient se po svém příchodu do Domova ubytuje na pokoji, který si dle možností zaplněné kapacity zařízení vybral. Klient by měl, mít při příchodu nezbytné věci dle doporučeného seznamu, který je vyvěšen i na webových stránkách Domova – např. osobní prádlo, kompenzační pomůcky (brýle, zubní protéza, invalidní vozík), hygienické potřeby (např. ručníky, šampón, mýdlo, tělový krém, zubní kartáček a zubní pastu nebo přípravek na čištění zubní protézy). Po dohodě s klientem zajišťuje

dokoupení hygienických potřeb vedoucí pracovnice v sociální službě, která zajistí jejich nákup od smluvních dodavatelů Domova.

3. Osobní prádlo klienta je označeno osobním číslem, které mu bude přiděleno vedoucí pracovnicí v sociální službě. Taktéž věci zakoupené či přinesené v průběhu pobytu, které rodina nahlásí personálu Domova, budou označeny tímto číslem. Pokud klient nebo jeho rodina není schopna samostatného označení věcí osobním číslem, pomůže klientovi personál.
4. Po předchozí domluvě lze pokoje dovybavit vlastním nábytkem či jiným vybavením z domácnosti klienta (např. křeslem,...). Dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezbariérového přístupu do pokoje (např. pro zdravotní službu, úklid včetně mytí oken a provádění pravidelných revizí ...). V případě, že vlastní vybavení klienta brání v poskytování péče a pohybu po místnosti, domlouvá si Domov vhodnost odstranění přebytečného vybavení z místnosti po předchozím upozornění klienta /opatrovníka/ příp. rodinných příslušníků.

K výzdobě pokoje může klient použít vlastní obrazy, sošky, vázičky, textilie apod.

Věci přidělené klientům Domovem zůstávají majetkem Domova. Žádáme klienty, aby s přidělenými věcmi a vybavením zacházeli šetrně. Při trvalém odchodu z Domova vrátí věci ve stavu odpovídajícím délce jejich používání.

5. Na pokojích nelze přechovávat živá zvířata, nebezpečné předměty, chemikálie, věci hygienicky závadné, věci vzbuzující odpor a věci, jejichž manipulací by mohlo dojít k úrazu či poškození majetku Domova. Zakazuje se vnášet, schraňovat či používat střelné, bodné nebo sečné zbraně.
6. Klienti by měli dle svých možností udržovat na pokoji pořádek a čistotu (urovnané věci, úklid skříně), odpadky vyhazují zásadně a pouze do odpadkových košů, zakazuje se je vyhazovat z oken, balkonů nebo do záchodových mís.
7. Dále je přísný zákaz manipulace a použití otevřeného ohně v celém objektu Domova, včetně kouření mimo prostory k tomu vyhrazené (kuřárny). Klient musí dodržovat stanovené protipožární a bezpečnostní opatření (viz. Směrnice č. 14 Nouzové a havarijní situace). Jakékoliv porušení tohoto zákazu bude považováno za hrubé porušení domovního řádu. Případné škody na majetku budou uhrazeny viníkem.
8. Klient může být přestěhován na jiný pokoj pouze s jeho souhlasem, a to na přání klienta nebo z vážných důvodů po domluvě s klientem (např. zhoršení zdravotního stavu, v případě závažných neshod mezi spolubydlícími, atd.). Není možno klienta přestěhovat, pokud se nachází mimo zařízení (nemocnice).

VI. Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova, nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, zaměstnanců nebo jiných osob. Klient může zničenou věc po dohodě s vedením Domova nahradit zakoupením odpovídající náhrady.
2. Zavíní-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle své účasti.
3. Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou klient způsobil nedodržením Domovního řádu.
4. Žádáme, aby klient nahlásil škodu či závadu neprodleně ošetřujícímu personálu Domova nebo upozornil na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.
5. Klient je povinen zdržet se jakéhokoliv jednání, které bez právního důvodu zasahuje do práv a oprávněných zájmů ostatních klientů, zaměstnanců Domova a třetích osob, nacházejících se v prostorách Domova, a dalšího jednání, které je v rozporu s dobrými mravy.

Šikanózní jednání, psychický nátlak, slovní či fyzické útoky zejména vůči dalším klientům nebo zaměstnancům Domova, omezování osobní svobody a práv dalších klientů a zaměstnanců Domova, krádež, poškozování a neoprávněné užívání věcí třetích osob nebo majetku Domova, opakované nevhodné chování, nadměrné požití alkoholu či jiných návykových látek, ublížení na zdraví třetím osobám v prostorách Domova či další závažná jednání proti pořádku Domova nebo proti občanskému soužití Domova se považuje za hrubé porušení Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče a může být důvodem pro výpověď klienta ze strany Domova.

VII. Úschova cenných věcí

1. Při uzavření smlouvy nebo též v průběhu pobytu v Domově může klient požádat ředitelku Domova o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a finanční hotovosti do úschovy Domova, proti písemnému potvrzení. Ředitelka Domova uloží vkladní knížky, cenné předměty a finanční hotovost do trezoru a zavede je do evidence depozit klienta. Cennosti převzaté do úschovy musí být řádně označeny, aby byla vyloučena jejich záměna. Cenné věci klienta, který má omezenou způsobilost k právním úkonům, převezme Domov do úschovy na žádost jeho opatrovníka. Klient či opatrovník může na požádání peníze i cennosti ukládat i vybírat.

2. Na každý příjem i výdej je vystaveno písemné potvrzení. Není-li klient schopen se sám podepsat, ale je schopen pochopit účel a obsah tohoto úkonu, je toto možné provést pouze za přítomnosti dvou svědků (např. pracovníků Domova nebo rodinných příslušníků).
3. Domov neodpovídá za věci, vkladní knížky a peněžní hotovosti, které nepřevzal do úschovy.
4. Při zahájení služby pokud o to klient požádá, je jeho občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny uložen na sesterně. Klientovi je na jeho žádost kdykoliv OP nebo průkaz zdravotní pojišťovny předán.
5. Při úmrtí klienta se depozita uzavřou. Deponovaná částka je spolu s majetkem zemřelého oznámena příslušnému notáři k pozůstalostnímu řízení. Majetek zemřelého může být vydán pozůstalým jen po ukončení dědického řízení – tj. oznámení, že usnesení o ukončení dědického řízení nabylo právní moci.

VIII. Stravování

1. Domov poskytuje celodenní stravování. Stravu v Domově zajišťuje vedoucí stravovacího úseku dle stanovených norem. Jídelníček je sestavován vedoucím stravovacího úseku.
2. Každý klient si sám vyplní svůj jídelní lístek. Klientům, kteří potřebují pomoc s vyplněním jídelního lístku, pomůže službu konající personál na příslušném oddělení.
3. Klienti Domova mají možnost vybrat si oběd ze dvou druhů jídel. V případě stanovení diety dle ordinace lékaře, strava se upravuje dle stanovené diety. O vhodnosti dietního stravování doporučeného lékařem poučí klienta zdravotní sestra Domova. Klient má právo odmítnout dietní stravu doporučenou lékařem a odebírat stravu dle vlastního výběru. Vůle klienta je respektována na základě jeho písemné žádosti, je ověřováno, zda porozuměl možným následkům svého rozhodnutí.
4. Jídla se klientům podávají v jídelnách ve společných prostorách na patrech, a u klientů méně pohyblivých na pokojích.
5. Na každém oddělení mají klienti k dispozici po celý den nápoje. Těm, kteří potřebují pomoc, zajistí nápoj službu konající ošetřující personál.
6. Strava se podává čtyřikrát denně (pětkrát – pro diabetiky) dle následujícího časového rozvrhu výdeje jídla z kuchyně:

Snídaně	7:30– 8:30
Oběd – polévka	10:30 – 11:15
– hlavní chod	11:30 – 12:00
Svačina (bonus od zřizovatele)	14:30 – 15:00
Večeře	17:00 – 17:45
Večeře II – pro diabetiky	21:00 – 21:30

7. Potraviny podléhající rychlé zkáze mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená (např. lednice). Zbytky jídel nesmí být skladovány na pokojích, chodbách.
8. Vratky za stravné při pobytu klientů mimo zařízení poskytuje Domov klientům nebo opatrovníkům pouze na základě včasného nahlášení termínu pobytu mimo zařízení.

Pobyt klienta mimo zařízení a odhlašování stravy oznamuje klient sám, osoba blízká nebo jeho opatrovník. Při hospitalizaci klienta, stravu odhlašuje službu konající personál.

Oznámení pobytu mimo zařízení a odhlášení stravy lze učinit osobně, písemně nebo telefonicky v době od 7:00 hod. do 14:00 hod. v pracovních dnech. Nejpozději však do 12:00 hodin dne předcházejícího dni odchodu klienta mimo Domov, a to vedoucímu stravovacího úseku, v době jeho nepřítomnosti vedoucí pracovníci v sociální službě.

IX. Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Domov zajišťuje klientům zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu.
2. Komplexní ošetrovatelskou péči v Domově zajišťuje podle pokynů lékařů zdravotní personál. Úkony přímé obslužné péče zabezpečují pracovníci v sociálních službách. Za kvalitu ošetrovatelské a přímé obslužné péče odpovídá vedoucí pracovnice sociální služby.
3. Klient má možnost registrace u praktického lékaře a psychiatra Domova.
4. Praktický registrující lékař dochází do Domova 1x týdně, psychiatr 1x měsíčně.
5. Zdravotní sestra může poskytnout informace o zdravotním stavu klienta v rámci jejích kompetencí rodinným příslušníkům pouze s jeho souhlasem (který je veden v sesterské dokumentaci), a to na vyžádání klienta či rodinných příslušníků.

Rodinní příslušníci jsou informováni pouze o pobytu klienta mimo zařízení (např. hospitalizace.)

6. Akutní případy náhlého zhoršení zdravotního stavu řeší zdravotní sestra, v době její nepřítomnosti vedoucí pracovník ve směně, přivoláním rychlé záchranné služby.

X. Hygiena

1. V Domově pečují klienti dle svých možností a schopností o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi, o pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích... Pořádek udržují ve všech dalších místnostech, které používají včetně areálu Domova (zahrada, chodníky apod.).
2. Osobní hygiena probíhá 2x denně (ráno a večer) na pokojích klientů a dále dle potřeby. Jednou týdně (dle rozpisu) probíhá celková koupel na koupelně. V případě, že klienti potřebují při osobní hygieně pomoc druhé osoby, je tato pomoc zajištěna pracovníkem v sociální službě.
3. Za účelem poskytování služeb kadeřníka a pedikúry dochází do Domova externí pracovník. Tyto služby nejsou součástí úhrady za pobyt, jsou řazeny k službám, které si klient hradí sám.
4. Osobní prádlo si klienti vyměňují dle potřeby. Znečištěné prádlo se odevzdává denně do prádelny za asistence personálu. Praní, žehlení a oprava prádla je součástí základní úhrady. Během dne je vyprané a vyžehlené prádlo předáváno klientům. -
5. Běžný denní úklid a větrání pokoje si zajišťuje klient sám nebo za asistence personálu. Vše probíhá na základě dohodnutého rozsahu podpory.
6. Úklid skříní, stolků, osobních předmětů je prováděn personálem u klientů, kteří si toto nejsou schopni obstarat sami, a to pouze s výslovným souhlasem klienta a v jeho přítomnosti.

XI. Doba klidu v DS

1. Doba odpoledního klidu je v Domově stanovena od 12:30 – 13.30 hodin.
2. Doba nočního klidu je v Domově stanovena od 22:00 – 6:00 hodin.
3. Klienti se chovají tak, aby v době odpoledního a nočního klidu nerušili ostatní spolubydlící.

XII. Vycházky mimo areál Domova

1. Klienti mohou vycházet a pobývat mimo areál Domova. Nikdo nemůže omezovat klienta ve volném pohybu. Pokud jsou pochybnosti o zdravotním stavu klienta a jeho schopnosti samostatně se pohybovat, postupuje se individuálně.
2. Z důvodu své bezpečnosti je klientovi doporučeno, aby svůj odchod nahlásil službu konajícímu personálu (opuštění areálu, kam jde, kdy se vrátí,...).
3. Klientům, kteří jsou částečně či zcela imobilní, lze vhodným způsobem nabídnout vycházku s doprovodem personálu.
4. V případě, že z důvodu zdravotního stavu by opuštění zařízení mohlo klienta ohrozit (zabloudění apod.), jsou procházky uskutečňovány pouze za doprovodu personálu.
5. Na schodištích do 1. patra je umístěno posuvné zábradlí. Dané opatření bylo přijato z důvodu nebezpečí pádu ze schodů (ztráta rovnováhy, nevolnost,...). Klienti jsou seznámeni s otevíráním zábradlí či personál na požádání zábradlí otevře a nabídne klientovi pomoc v chůzi po schodech.
6. Uzavření budovy - koule u branek při vstupu do areálu Domova, ale nikoliv z důvodu omezení pohybu klientů, pouze z důvodu bezpečnostních. Klient může na požádání odejít. Požádat může službu konající personál na oddělení. Branka vchodu lze automaticky otevřít přímo z pracovny sester a z pracovny pracovníků v sociálních službách. Pohyb klientů po budově zařízení a zahradě není nijak omezen.
7. Opuštění zařízení může být ze zdravotních důvodů nedoporučeno personálem, a to jen v tom případě, jsou-li oprávněné obavy o zdraví nebo život klienta.

XIII. Přechodný pobyt klientů mimo Domov

1. Klient může pobývat mimo Domov (návštěvy, dovolené).
2. Dočasnou nepřítomnost hlásí klient nebo jeho rodinný příslušník službu konajícímu personálu, zdravotní sestře, vedoucí pracovníci sociální služby, sociální pracovníci.
3. Klient si na dobu pobytu mimo Domov vyžádá u zdravotní sestry předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu, osobní doklady (občanský průkaz, kartičkou pojišťovny), inkontinenční pomůcky.
4. Pobyt mimo Domov, z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení, se považuje vždy za předem oznámený pobyt od následujícího dne (vzhledem k vratce za stravování).

5. Pokud se změní termín očekávaného návratu, je nutné ze strany klienta či rodinných příslušníků tuto skutečnost oznámit vedoucí pracovníci sociální služby, zdravotní sestře nebo sociální pracovníci.

XIV. Návštěvy v Domově

1. Návštěvy mohou za klienty přicházet denně, po zápisu do návštěvní knihy a ohlášení se personálu – s výjimkou nočního klidu.
Návštěvy jsou omezeny v době od 11:30 – 13:00 hod. a 17:00 – 18:00 hod. kdy je personálem vydáván oběd a večeře.
2. Návštěvy mohou pobývat na jídelně, chodbách, zahradě, nebo klidové zóně v přízemí a I. patře s kuchyňkou.
3. Na pokoj ke klientovi může návštěva se souhlasem spolubydlících.
4. Všichni návštěvníci Domova jsou povinni zachovávat klid a pořádek a ctít soukromí klientů Domova. V případě, že návštěvník nedodrží uvedené zásady, má pracovník konající službu povinnost nejdříve na nevhodné chování návštěvníka upozornit a v případě nutnosti i návštěvu vykázat.
5. Při mimořádných událostech a opatřeních, například během chřipkové epidemie, mohou být návštěvy na doporučení příslušných orgánů (např. „HYGIENA“) zakázány.

XV. Kulturní život v Domově

1. Domov poskytuje klientům mimo komplexní zaopatření, dle svých možností, také kulturní a společenské vyžití.
2. Denní program je orientační a je možno jej přizpůsobit konkrétním podmínkám a individuálním potřebám a přáním klientů.
3. Při organizování aktivizační činnosti jsou respektovány zásady dobrovolnosti.

XVI. Platby za léky a zdravotní prostředky

1. Léky, zdravotní a hygienické prostředky (medikace, jednorázové žínky,...) jsou hrazeny z prostředků klienta (15%, které klientovi dle zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách zůstává). Po dohodě s klientem či jeho opatrovníkem je daná částka strhávána z depozitního účtu klienta. Finanční vyúčtování je prováděno každý měsíc a je klientovi či jeho opatrovníku předáváno začátkem následujícího měsíce.

XVII. Poštovní zásilky

1. Doručené poštovní zásilky z poštovní schránky přejímá pro klienta pověřený pracovník Domova (ředitelka Domova, zástupce ředitelky, vedoucí pracovnice soc. služby, sociální pracovnice), který je neprodleně ještě týž den předá adresátu.
2. V případě doporučených dopisů vedoucí pracovnice v soc. službě nebo sociální pracovník poštovní doručovatelku doprovodí za adresátem, který danou zásilku přebere. V případě zhoršení zdravotního stavu klienta, kdy není schopen podpisu, přebírá zásilku pověřený pracovník Domova s kartičkou zmocněnce (ředitelka Domova, zástupce ředitelky, vedoucí pracovnice soc. služby, sociální pracovnice).
3. Sociální pracovník ověřuje, zda úřednímu dopisu klient porozuměl či zda jej potřebuje podrobně rozebrat.

XVIII. Stížnosti a připomínky

1. Způsob evidence, přijímání a vyřizování stížností je podrobně uveden ve Směrnici č. 7 Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
2. Stížnosti a připomínky, které má klient ke službám, které Domov poskytuje nebo k chování či jednání zaměstnanců Domova, může podat písemně, prostřednictvím schránky k tomu určené, která je umístěna ve vstupu v přízemí Domova, nebo ústně či telefonicky. Stížnost lze podat i anonymně.
3. Sociální pracovník je povinen zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladů řešeny a stěžovatel byl o výsledku řešení své stížnosti vyrozuměn.

XIX. Ukončení pobytu v Domově

1. Pobyt klienta v Domově je možné ukončit vypovězením smlouvy ze strany klienta (viz. Smlouva o poskytnutí služby, čl. 9).
2. Pobyt v Domově může být ukončen Domovem po hrubém porušování domácího řádu nebo nedodržením smlouvy ze strany klienta.
3. Klient nese i po odchodu ze zařízení odpovědnost za případné nedoplatky úhrady za ubytování, stravu a služby, za poškození zařízení apod. Klient je povinen tyto závazky vyrovnat nejpozději ve stanoveném termínu. Po uplynutí této lhůty je možno tyto pohledávky vymáhat i soudně.