



DŮM
SV. ANTONÍNA

Vnitřní pravidla pobytu klientů v Domě sv. Antonína

(dále jen „Vnitřní pravidla“)

Zpracovali:	tým pracovníků DSV A	
Přílohy:	č. 1 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	
Účinnost:	1.6.2025 tato Vnitřní pravidla ruší Vnitřní pravidla ze dne 1.11.2021 v plném rozsahu	
Závaznost:	pro všechny zaměstnance, klienty DSV A a další osoby přicházející do DSV A	
Schválil:	Ing. Petr Žák 	dne 26.5.2025

Článek 1

Ustanovení Vnitřních pravidel, upravuje:

- základní podmínky soužití klientů DSVA,
- práva a povinnosti klientů DSVA,
- rozsah podpory a péče poskytované klientům DSVA.

Zahájení poskytování služby se děje na základě **podpisu smlouvy** o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem (popř.: opatrovníkem, zástupcem, rodinným příslušníkem na základě plné moci udělené klientem, obcí s rozšířenou působností atd.).

Článek 2

Ubytování

1. Ubytování je klientům poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením (koupelna s WC, umyvadlem a sprchovým koutem). Součástí pokoje jsou zabudované TV. Klient má možnost pořídit si bezdrátová sluchátka.
2. Poplatek za TV, která je majetkem DSVA, hradí organizace.
3. Pokoj je vybaven nábytkem organizace. Klient si může dovybavit pokoj vlastními drobnými osobními a dekorativními předměty, jako jsou např. fotografie, obrazy, sošky, květiny, hrníčky apod.
4. Klient si může po dohodě se sociální pracovníci bezplatně doplnit vybavení pokoje vlastními drobnými elektrospotřebiči jako je rádio, fén, holicí strojek.
5. U všech elektrospotřebičů je nutná pravidelná revize (po 2 letech), kterou je možno klientovi zajistit přes externí firmu nebo si ji klient zajistí sám. O revizi předloží platný doklad. Revizi si hradí klient ze svých prostředků a musí být provedena předtím, než klient elektrické zařízení do DSVA přinese. O každém nově pořízeném elektrospotřebiči je klient povinen informovat sociální pracovníci. Doklad o provedené revizi je uložen v kanceláři sociálního úseku.
6. Klient má možnost si zvolit, zda chce být přihlášen k trvalému pobytu na adrese DSVA nebo si ponechat původní trvalé bydliště.
7. Klient umožní vstup do jeho pokoje za účelem poskytování péče, provádění případných oprav a úklidu.
8. V každém pokoji má klient možnost uzamykat si trezorek. V pokojích si mohou klienti uzamknout své osobní věci do nočního stolku nebo skříně.
9. Klient byl seznámen a souhlasí se skutečností, že budova a celý areál DSVA jsou monitorovány kamerovým systémem. Nahrávky mohou sloužit v případě potřeby orgánům činným v trestním řízení, pokud by byl v objektu poskytovatele spáchán trestný čin nebo přestupek. Pro jiné účely nahrávky využity být nesmí.
10. Klient může pobývat mimo DSVA nejdéle 30 dnů po sobě jdoucích v průběhu kalendářního roku (mimo hospitalizaci).
11. Ošacení, které si s sebou klient přináší, je označeno jménem a příjmením klienta.

12. Součástí základních služeb, které zařízení poskytuje, je praní osobního prádla a drobné opravy prádla.
13. Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách – venkovní prostor u zadního schodiště 1 NP. Ve všech vnitřních prostorách DSVa je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm.
14. V odůvodněných případech je možné přistoupit k přestěhování na jiný pokoj.
15. Klient může být přestěhován z vlastního pokoje na nezbytně nutnou dobu také z provozních důvodů (malování, havárie, opravy, aj.).
16. Klienti nesmějí na pokojích chovat žádná zvířata.
17. Klient bere na vědomí, že u dveří pokoje jsou jmenovky s jeho jménem a příjmením pro snadnější orientaci personálu. Dále bere na vědomí, že je jeho jméno a příjmení uveřejněno na informační tabuli u recepce.

Článek 3

Odpovědnost za škodu

1. Každý klient je povinen jednat tak, aby škody nezpůsobil, a je povinen upozornit zaměstnance DSVa na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců nebo jiných osob.
2. DSVa odpovídá klientům za škody na zdraví a majetku způsobené při poskytování sociálních služeb v rozsahu povinně uzavřené pojistné smlouvy.
3. Klient odpovídá za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobil na majetku DSVa, na majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců a dalších osob přicházejících do DSVa. V případě poškození věcí je od klienta vyžadována úhrada, a to z jeho vlastních prostředků nebo z uzavřeného pojištění odpovědnosti občana.
4. Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni poměrně podle své účasti.

Článek 4

Úschova cenných věcí

1. Klient má své osobní doklady u sebe na pokoji. Na požádání mu může vrchní sestra uschovat občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny v trezoru ve své kanceláři. Klient má k těmto dokumentům vždy přístup.
2. Na žádost klienta (popř.: opatrovníka, soudem ustanoveného zástupce, zmocněnce) může sociální pracovnice převzít do úschovy důležité dokumenty a cenné věci. Na uložené věci se vydává potvrzení o převzetí a DSVa za ně přebírá odpovědnost. Pokud klient této možnosti nevyužije, za případnou ztrátu nebo odcizení DSVa neručí.
3. Finanční hotovost si může klient uložit do depozitní pokladny. Z té je možné hradit léky, drobné nákupy, složenky, úhradu za pobyt, fakultativní služby a další.
4. Bez souhlasu klienta nemohou příbuzní (vyjma opatrovníka) s finančními prostředky ani cennostmi manipulovat.

Článek 5

Stravování

1. Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku v souladu se zásadami správné výživy, s ohledem na věk a zdravotní stav klientů. Jídelní lístek je zveřejněn na nástěnkách na všech podlažích.
2. V případě potřeby klienta je zajištěna v DSVA dietní strava (dle ordinace lékaře). V DSVA je nabízeno více druhů stravy: racionální, šetřící, diabetická, diabetická - šetřící. U diabetické stravy dostávají klienti navíc druhou večeři. Pokud se klient rozhodne dietní režim nedodržovat, je zdravotním personálem poučen o rizicích, která z jeho rozhodnutí vyplývají.
3. Strava je v DSVA podávána v jídelně či na pokoji klienta v následujícím časovém rozpětí:

Doba vydávání jídel na jídelnách a pokojích:

snídaně	7.15 – 8.00 hod
svačina	9.00 - 10.00 hod – vydává se na oddělení
oběd	11.15 - 12.00 hod
svačina	14.00 – 15.00 hod – vydává se na oddělení
večeře	16.15 – 17.15 hod

2. večeře (diabetická) vydává se po večeři na patrech.

4. Klienti si mohou potraviny ukládat do společných lednic, které jsou umístěny na jednotlivých odděleních. Potraviny musí být řádně podepsány, aby nedošlo k záměně.
5. Pitný režim je zajištěn po celý den doplňováním čaje nebo jiných tekutin do termosek/konvic na pokojích klientů. Nádoby s čajem jsou dále k dispozici v jídelně. Individuální nápoje (např. kávu) připravuje na přání klienta personál na oddělení. V případě imobilních klientů jsou tekutiny podávány pravidelně a personál vždy sleduje jejich pitný režim.
6. Z hygienických důvodů se na pokojích nesmí sušit a skladovat zbytky jídla, které nejsou určeny ke konzumaci.
7. Stížnosti, připomínky a podněty ohledně stravování může klient sdělit přímo klíčovému pracovníkovi, případně komukoliv z personálu zařízení, na Setkání s ředitelem nebo členovi Výboru obyvatel nebo je vložit do schránky „Stížnosti, připomínky a podněty“ umístěné ve 3. patře.

Článek 6

Péče o klienty

Zdravotní a ošetřovatelská péče

1. Po zahájení poskytování služby v zařízení má klient právo zůstat registrován u svého praktického lékaře nebo využít možnost registrace u smluvních lékařů (psychiatr a praktický lékař), kteří dochází do zařízení. V tomto případě je možné zajistit dovoz léků ze smluvní lékárny. DSVA má lékařskou péči zajištěnou prostřednictvím praktického lékaře, který dochází do zařízení na základě smlouvy 2x týdně.

2. V případě využívání praktického lékaře mimo DSVA je kontakt s lékařem zajišťován ve spolupráci s rodinnými příslušníky (kontroly, předepisování léků a další záležitosti).
3. Vyšetření a kontroly zdravotního stavu jsou zprostředkovávány personálem DSVA dle aktuálních potřeb klientů, případně na jejich žádost nebo při zjištění zdravotních problémů personálem.
4. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby ohlašuje klient vždy neprodleně personálu.
5. Zdravotní lékařská péče je zajištěna registrujícím praktickým lékařem a lékaři specialisty. Zprostředkování péče zajišťují odpovědní zaměstnanci organizace.
6. Ošetrovatelskou péči zajišťují kvalifikované všeobecné a praktické sestry, jejichž hlavním úkolem je pomoc s řešením zdravotních problémů klientů a zajištění indikované ošetrovatelské péče.
7. Obslužnou ošetrovatelskou péči provádějí pracovníci v sociálních službách. Míra pomoci a podpory je dojednána v **Individuálním plánu průběhu služby** každého klienta.
8. Po dohodě s klientem a na základě jeho písemné žádosti zajišťuje zdravotnický personál DSVA také pravidelné podávání předepsaných léků a léčiv lékařem, jejich nákupu i vyzvednutí včetně vyúčtování doplatků. Doplatky za léky si klient hradí ze svých finančních prostředků.
9. Klientům DSVA je poskytována základní rehabilitační péči, a to dle indikace lékaře.

Další péče

1. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který je garantem pro poskytování kvalitní služby, dodržování práv, individuální plánování služby a pomoc při zajištění osobních záležitostí.
2. Klíčový pracovník předává získané informace ostatním zaměstnancům, kteří se podílejí na poskytování sociální služby. Klient může v průběhu svého pobytu požádat o změnu klíčového pracovníka.
3. Zajišťování osobních záležitostí na úřadech a poště probíhá ve spolupráci s rodinou, na základě požadavku klienta tento úkon zajistí i sociální pracovníce.
4. Nákup věcí denní potřeby zajišťují rodinní příslušníci, případně zaměstnanci DSVA.
5. Kadeřnické a pedikérské služby jsou zajištěny externími fyzickými osobami, které docházejí do zařízení a mají svůj ceník služeb.
6. Podle potřeb a zájmu klientů je poskytována duchovní péče. Do DSVA pravidelně dochází kněz římsko-katolické církve. V rámci duchovních aktivit se koná zpravidla 3 x v týdnu mše svatá.

Článek 7

Udržování pořádku a osobní hygiena

1. Klient dodržuje základy hygienických návyků.

2. Klienti udržují pořádek na pokojích, ve skříních, nočních stolcích a společných prostorách DSVÁ.
3. V DSVÁ se o úklid stará úklidový personál. Úklidové práce jsou vykonávány denně dle rozpisu.
4. Skříně s osobními věcmi a noční stolky si mohou klienti uklízet sami nebo je na základně dohody s klientem pravidelně uklízí personál DSVÁ. Personál provádí úklid vždy za přítomnosti klienta, kterému osobní věci patří.
5. Na pokojích klientů se nesmí skladovat rychle se kazící potraviny, věci hygienicky závadné nebo znečištěné.
6. Ložní prádlo se vyměňuje 1x za osm týdnů, v případě potřeby častěji.
7. Denní hygienu provádějí klienti podle svých zvyklostí, a to buď sami nebo za asistence zaměstnanců. Rozsah podpory při hygieně se dojednává s klienty individuálně.
8. Hygienické a kosmetické potřeby si klient hradí ze svých prostředků.
9. Osobní prádlo a oblečení si klienti převlékají dle potřeby, každý klient má možnost denně odevzdat znečištěné prádlo k vyprání do prádelny.

Článek 8

Doba nočního klidu, odchody z budovy

1. Doba nočního klidu je v DSVÁ stanovena od **22.00 hod. do 6.00 hod.** V době nočního klidu nejsou klienti služby rušeni, s výjimkou úkonů péče, podávání léků nebo kontrol dohodnutých předem.
2. Klienti mohou volně a bez omezení pobývat mimo areál budovy DSVÁ. Je nutné vždy předem informovat personál o odchodu a příchodu.
3. Personál může klientovi vycházku nedoporučit, je-li ohroženo jeho zdraví z důvodu nemoci, nepříznivého počasí (náledí), nedostatečného oblečení apod.

Článek 9

Pobyt klienta mimo DSVÁ (hospitalizace, dovolená) – odhlášení stravy

1. Klient může pobývat přechodně mimo DSVÁ. Za tento pobyt mimo zařízení náleží klientovi finanční náhrada za stravu a péči, a to za předpokladu, že byla nepřítomnost **předem řádně ohlášena** zdravotní sestře nebo sociální pracovníci. Stravu lze odhlásit pouze pokud klient pobývá mimo DSVÁ.
2. Bližší informace o finančních vratkách za pobyt klienta mimo DSVÁ jsou uvedeny ve smlouvě.
3. Za řádně nahlášenou nepřítomnost v DSVÁ se považuje oznámení ústní, písemné nebo telefonické, a to **do 10 hodin** před datem plánované nepřítomnosti. V případě, že následuje pracovní volno, je třeba nepřítomnost nahlásit (odhlásit stravu) do 10 hodin před dnem pracovního volna.
4. Strava poskytovaná formou PEG je plně hrazena zdravotní pojišťovnou.

5. Podmínkou vrácení příspěvku na péči je pobyt klienta mimo DSVA po celý kalendářní den, tzn. v době od 0.00 hod. do 24.00 hod. **Příspěvek na péči se nevrací v případě hospitalizace klienta.**

Článek 10

Návštěvy v DSVA

1. Navštěvování klientů rodinnými příslušníky, přáteli i dalšími osobami je možné v době od **9:00 do 11:00 a od 14:00 do 19:00 hodin. Doporučená návštěvní doba u imobilních klientů je od 9:00 do 11:00 a od 14 hodin do 18 hodin.**
2. V době podávání jídla, provádění hygienických úkonů zaměstnanci, při zvýšené nemocnosti, na 2 a 3 lůžkových pokojích či z jiných provozních důvodů, jsou návštěvy povinny respektovat pokyny personálu.
3. Klient má možnost pro návštěvu využít i jiných prostor než je jeho pokoj, např. jídelna s terasou a zahrada. V případě návštěvy na vícelůžkovém pokoji je vždy nutné respektovat soukromí spolubydlícího.
4. **Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v DSVA. V opačném případě je personál oprávněn návštěvu vykázat.**
5. Při mimořádných událostech (např. při výskytu epidemií) mohou být návštěvy v DSVA omezeny, případně zakázány.
6. Spolupráci s rodinou při poskytování služeb klientovi považujeme za přínosnou a pozitivní. **Respektujeme přání klienta i v případě, že je v rozporu s přáním jeho rodinných příslušníků a ostatních návštěvníků.**

Článek 11

Společenská a zájmová činnost

1. Všechny volnočasové aktivity jsou dobrovolné. DSVA poskytuje klientům příležitost k volnočasovým aktivitám, ke společenskému a kulturnímu vyžití.
2. **Volnočasové aktivity** – nabídka skupinových volnočasových aktivit a informace o termínech jejich uskutečnění je možné najít na nástěnkách na každém podlaží DSVA a na webových stránkách DSVA.
3. **Společenský a kulturní život** – DSVA pro své klienty připravuje zajímavé společenské a kulturní akce pořádané přímo v zařízení i mimo něj. O všech pořádaných akcích jsou klienti informováni prostřednictvím zveřejněných pozvánek, informací na nástěnkách a webových stránkách, stejně jako osobně personálem. V případě účasti na aktivitách mimo DSVA si klient hradí náklady na vstupné, dopravu atd. ze svých příjmů.
4. Na vlastní náklady si klient může přihlásit předplatné denního tisku nebo časopisů.
5. Klient se může v DSVA věnovat svým zájmům, pokud tím nenaruší klid či neohrozí zdraví ostatních klientů.

Článek 12

Zasílání důchodu a způsob zaplacení úhrady

1. Klient se při nástupu do DSVA dohodne se sociální pracovnící, jakým způsobem si přeje nadále přebírat svůj důchod nebo jiný příjem. Má možnost v zařízení pobírat důchod těmito způsoby:
 - hromadným výplatním seznamem ČSSZ,
 - na svůj účet v bance,
 - poštovní složenkou.
2. Klient platí v zařízení úhradu, jejíž výši upravují platné právní předpisy. Klient si při nástupu dohodne, jakým způsobem bude probíhat každý měsíc zaplacení úhrady. Splatnost úhrady je vždy do 15. dne daného měsíce. Klient má možnost provádět platbu úhrady takto:
 - hromadným výplatním seznamem ČSSZ, z důchodu je inkasovaná úhrada a zůstatek důchodu je uložen na jeho depozitní účet,
 - trvalým příkazem z účtu klienta,
 - případně jiným způsobem po dohodě s vedením DSVA.
3. Konkrétní způsob platby úhrady si dohodne klient v písemné smlouvě.

Článek 13

Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky jsou klientům doručovány přímo do DSVA. Obyčejné poštovní zásilky, tisk, pohlednice, balíčky adresované klientům jsou na základě uděleného souhlasu přijímány pověřeným zaměstnancem. Následně jsou neprodleně předávány adresátům.
2. Doporučené zásilky, balíky, poštovní poukázky a dopisy s doručenkou jsou poštovní doručovatelkou doručeny přímo adresátovi do jeho vlastních rukou.
3. Odesílání obyčejných poštovních zásilek klientů je zajištěno prostřednictvím sociálních pracovníků. Obstarávání jiných osobních záležitostí na poště lze provádět prostřednictvím sociálních pracovníků nebo rodinných příslušníků. Pošta k odeslání se nosí do kanceláře sociálních pracovníků, které dle potřeby obstarávají také jiné osobní záležitosti klientů na poště.

Článek 14

Setkání klientů s ředitelem, Výbor obyvatel

1. Klient se může podílet na uspořádání života v DSVA prostřednictvím pořádaných setkávání obyvatel DSVA. Jsou zde prezentovány a diskutovány veškeré souvislosti s poskytováním sociální služby, stravováním a ubytováním či otázky ohledně soužití klientů.

2. Klienti jsou seznamováni s plánovanými změnami a informováni o aktuálním dění v DSVA. Jsou zde projednávány případné připomínky k provozu, stravování, péči, hodnocení kvality apod.
3. Setkání obyvatel se koná zpravidla 4x za rok za přítomnosti dalších zaměstnanců DSVA – ředitel DSVA, vedoucí pracovníci, sociální pracovníce a další.
4. Klienti ze svého středu zvolí sedmičlenný Výbor obyvatel. Volba se provádí na Setkání s ředitelem a členové výboru jsou zvoleni nadpoloviční většinou hlasů přítomných klientů formou veřejného hlasování.
5. Výbor obyvatel zastupuje obyvatele:
 - při jednáních s vedením DSVA,
 - podílí se na výběru kulturních a společenských akcí v DSVA,
 - jeho zástupce se účastní stravovací komise.

Článek 15

Porušování Vnitřních pravidel pobytu

1. V případě závažného nebo méně závažného **opakovaného porušování ujednání Vnitřních pravidel pobytu nebo smlouvy** je DSVA oprávněn smlouvu vypovědět za podmínky předchozího jednání s klientem. O tomto jednání je učiněn záznam a klient je písemně upozorněn na porušování těchto pravidel.
2. **Úmyslným narušováním kolektivního soužití klientů a klidného chodu DSVA se rozumí zejména:**
 - rušení nočního klidu v době 22.00 hod. – 6.00 hod.,
 - úmyslné ničení majetku poskytovatele nebo majetku klientů a personálu,
 - dlouhodobé a opakující se agresivní, hrubé, vulgární chování a jednání, fyzické a verbální napadání ostatních klientů nebo personálu (např. nadměrná konzumace alkoholu),
 - kouření mimo vyhrazené prostory DSVA atd.

Článek 16

Stížnosti

Postup podávání a vyřizování stížností je upraven v příloze č. 1 Vnitřních pravidel a dále je rozveden ve Standardu č. 7 pro podávání a vyřizování stížností klientů. Poskytovatel podle těchto pravidel postupuje. Všichni zaměstnanci i klienti jsou s těmito pravidly seznámeni.

Článek 17

Mimořádné události

1. O mimořádných situacích je klient včas informován.
2. Je vhodné, aby klient upozornil pracovníky na závadu nebo situaci, kdy by k závadě na nějakém zařízení či vybavení DSVA mohlo dojít.

3. Je vhodné, aby klient, upozornil pracovníky na úraz (popř. náhlé zhoršení zdravotního stavu) jiného klienta nebo pracovníka.
4. Při mimořádných situacích je klient povinen se řídit pokyny pověřené osoby.
5. Nouzové či havarijní situace jsou mimořádnými událostmi, které nastávají náhle, nepředvídatelně a zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti DSVA (závada na vnitřních instalacích DSVA, požár, nefunkční výtah, úraz, krádež, verbální či fyzické napadení, nezvaná návštěva atd.). Takové situace musí být okamžitě řešeny. Všichni jsou povinni jednat a chovat se tak, aby nezapříčinili vznik mimořádné události.
6. Pokud v DSVA dojde k mimořádné situaci, pak dodržujte tato základní pravidla:
 - zachovejte klid,
 - nikdy nezůstávejte v místě bezprostředního nebezpečí,
 - vždy situaci neprodleně oznamte a řešte se sloužícím personálem, vyčkejte dalších pokynů nebo dle závažnosti volejte tato tel. čísla:

150 Hasičský záchranný sbor ČR,

155 Zdravotnická záchranná služba,

158 Policie ČR,

156 Městská policie,

112 Jednotné evropské číslo tísňového volání.

Tato problematika je zpracována v příslušném vnitřním předpise, kde jsou definovány možné nouzové a havarijní situace a postupy pro jejich řešení.

Článek 18

Závěrečná ustanovení

1. Vnitřní pravidla DSVA jsou v platném znění závazná pro všechny klienty, zaměstnance a pro všechny osoby přicházející do DSVA.
2. Klient je během svého pobytu v DSVA informován o změnách ve Vnitřních pravidlech a řídí se těmito změnami.
3. Klienti jsou s Vnitřními pravidly seznámeni sociální pracovníci již před zahájením poskytování sociální služby nebo v případě změn v průběhu poskytování sociální služby.
4. Tato Vnitřní pravidla byla schválena ředitelem DSVA a nabývají účinnosti dnem 1.6.2025.

V Moravských Budějovicích dne 26.5.2025

Ing. Petr Žák

ředitel Domu sv. Antonína

Příloha č. 1

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou řešeny v souladu s § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách).

Každý klient, zákonný zástupce, opatrovník nebo průvodce osoby, osoba blízká klienta, člen domácnosti klienta nebo zaměstnanec si může stěžovat na kvalitu a způsob poskytování sociální služby a nesmí tím být ohrožen. Stížnosti poskytovatel chápe jako právo klienta a na druhé straně jako cenný zdroj informací o tom, jak je klient spokojen nebo jak je služba vnímána ze strany jeho rodinných příslušníků.

Stížnosti dále podporují zjišťování toho, zda je naplňováno očekávání klientů, kde jsou slabá místa poskytovaných služeb.

Druhy stížností:

- **Připomínka** – bývá např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v DSVa. Lze je řešit ústně.
- **Podnět** – většinou je tím myšleno podání podnětu klientem nebo jinou osobou ke zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v zařízení. Lze řešit i ústně.
- **Stížnost** – je to projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Stěžující osoba má zájem na tom, aby se dosáhlo nápravy – stížnost se vždy vyřizuje písemně.

Pokud není zřejmé, zda se jedná o připomínku, podnět nebo stížnost, vždy se podání řeší jako stížnost.

Možné způsoby podání stížnosti:

- ústně: u kteréhokoli službu konajícího zaměstnance,
- telefonicky – číslo telefonu: 568 420 061,
- písemně – poštou (na adresu Dům sv. Antonína, Komenského 907, 676 02 Moravské Budějovice), elektronicky (domov@dsvamb.cz), datovou zprávou (k84fs3u), vhozením do schránky (schránka označená „Schránka na stížnosti, podněty a připomínky je ve 3.patře), osobním předáním kterémukoli zaměstnanci.

Stížnost je možné podat i anonymně.

Postup při podání stížnosti

Na chodbě ve 3. patře je označená schránka, do které lze stížnosti (případně podněty, připomínky, přání a vzkazy) vhadzovat. Tato schránka je minimálně 1x týdně kontrolována sociálními pracovníky.

Další schránka se nachází u hlavního vchodu do DSVa a denně ji kontroluje pověřený personál.

Připomínky a podněty vyplývající z běžných situací každodenního života se řeší neprodleně s klienty, kterých se týkají a jsou zapsány do denních záznamů.

Pokud klient či jiná osoba podává stížnost ústně, je nutné ji převést do písemné podoby. Stížnost je převedena do písemné podoby stěžovatelem nebo tím, kdo stížnost přijal. Poté je neprodleně předána k evidenci sociální pracovníci, která následně informuje ředitele DSVa.

V případě telefonického podání je sepsán zápis. Podání zaslaná elektronicky se vytisknou a vloží do Knihy stížností.

Postup při řešení a vyřizování stížností

Všechny stížnosti jsou zaevidovány u sociálních pracovníků v Knize stížností. Po zaevidování stížnosti a shromáždění písemných podkladů je složka předána řediteli DSVa, který rozhodne, kdo se bude stížností zabývat.

Pověření pracovníci jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Poskytovatel je dle § 99a zákona o sociálních službách povinen:

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o 30 dnů,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie a výpisy.

Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli podepisuje ředitel DSVa. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, je třeba bezodkladně přijmout taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti, v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízené stížnosti.

Přímé směřování stížností:

- *všem pracovníkům* DSVa – kontakty na vedoucí pracovníky jsou uvedeny na webových stránkách www.dsvamb.cz,
- *členům Výboru* obyvatel.

Pokud stěžovatel nemá důvěru v zaměstnance organizace ani v žádného člena Výboru obyvatel, nebo není spokojen s výsledkem vyřešení stížnosti, má právo domáhat se prošetření u organizací níže uvedených:

- zřizovatele: Kongregace Milosrdných sester sv. Karla Boromejského, Šporkova 12, 118 00 Praha 1 – Malá Strana, e-mail: vedeni@boromejky.cz.
- v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb na Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava,
- v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na odbor inspekce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
- případně na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, který však není ze zákona oprávněn zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče.

Dokumentace stížností podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálů. Je třeba s ní nakládat s ohledem na to, že zpravidla obsahuje řadu osobních a citlivých údajů.

Řeší se i anonymní stížnosti, pokud směřují na činnost zařízení. O řešení anonymní stížnosti rozhoduje ředitel DSVA. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je projednáván na schůzkách s klienty a na poradách se zaměstnanci.

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno.

