

# **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

## **DŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA-RADVANICE**

**Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne: 1. 4. 2023  
a nahrazují Vnitřní pravidla platná od 1. 8. 2020**

**Zpracovala: Mgr. Gabriela Adamusová  
Revize dne 10. 2. 2026 Mgr. Petr Svěch**

# POSLÁNÍ ZAŘÍZENÍ, CÍLE SLUŽBY, CÍLOVÁ SKUPINA, PRINCIPY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Posláním Domu sociálních služeb je ***zabezpečovat podporu a péči dospělým osobám – převážně seniorům***, kteří jsou propuštěni z Městské nemocnice Ostrava nebo Léčebny dlouhodobě nemocných Ostrava - Radvanice a nevyžadují již ústavní zdravotní péči. Z důvodů nepříznivé sociální situace, dlouhodobě nepříznivému zdravotnímu stavu a snížené soběstačnosti v základních denních činnostech vyžadují pomoc jiné fyzické osoby, a tuto pomoc nelze zajistit jiným způsobem.

Během pobytu uživatele je vyžadována aktivní spoluúčast rodinných příslušníků a osob blízkých při řešení sociální situace uživatele služby. Při poskytování služeb se vychází z individuálních potřeb uživatele.

Kapacita Domu sociálních služeb je 66 míst.



Dům sociálních služeb poskytuje sociální službu na dobu určitou, tj. do doby úpravy podmínek v domácím prostředí doplněním o péči ze strany osob blízkých, nebo sjednáním smlouvy o poskytování vhodné formy sociální služby terénního či pobytového charakteru.

Maximální délka pobytu je šest měsíců.

Výjimečně v odůvodněných případech lze smlouvu prodloužit. Smlouva nebude prodloužena v případě, že uživateli bylo zajištěno poskytování péče u jiného poskytovatele a on tuto možnost odmítl.

## Cíle služby:

- předat uživatele do další péče jiné služby nebo osoby a zhodnotit jeho potřeby a nároky péče
- co nejkratší délka pobytu v zařízení, z důvodu předcházení závislosti uživatele na službě

Sociální služba je poskytnuta na základě „Smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby“, uzavřené dle ustanovení zák. č. 108/2006 Sb., mezi poskytovatelem a uživatelem, resp. jeho zástupcem.



## Službu nelze poskytnout:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- osobám s infekčním onemocněním
- osobám, které vyžadují služby, jež zařízení neposkytuje
- osobám, které trpí duševní chorobou a jejichž chování by závažným způsobem narušovalo poskytování služeb dalším účastníkům

## Zásady poskytovaných sociálních služeb

- **multidisciplinární spolupráce**  
na poskytování služeb se podílejí:  
zdravotničtí pracovníci – všeobecné sestry, praktičtí a odborní lékaři, pracovníci sociální péče, zdravotně-sociální pracovníci, administrativní pracovníci
- **individuální přístup**  
v popředí zájmu jsou specifika každého jedince, jeho schopnosti, potřeby, zájmy



- **podpora autonomie**  
uživatelé služby jsou podporováni ke schopnosti vést život podle vlastních pravidel, snahou zaměstnanců je poskytovat podporu a pomoc v takové míře, aby nedocházelo k závislosti uživatele na péči a pomoci jiné osoby
- **respektování a dodržování práv uživatele služby**

## **Poskytované služby**

- ubytování
- stravování
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- aktivizační a sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zdravotní péče
- poradenská činnost

## **UBYTOVÁNÍ**

Ubytování je poskytováno převážně v třílůžkových pokojích.

Nesouhlasí-li uživatel s umístěním na určený pokoj, je snahou zařízení vyhovět požadavku uživatele. Všichni uživatelé, kterých se případná změna nějak dotýká, musí se změnou souhlasit.

## Pokoje jsou vybaveny:

- elektrickými polohovacími lůžky, jejichž součástí je signalizační zařízení, kterým uživatel v případě potřeby přivolá personál v kteroukoliv dobu, po celých 24 hodin
- nočními stolky
- stoly, židlemi, křesly
- uzamykatelnými šatními skříněmi
- součástí pokoje je bezbariérové WC s umyvadlem, společné pro dva pokoje
- intimita uživatele je zajištěna závěsy nainstalovanými mezi jednotlivými lůžky



K výzdobě pokoje může uživatel použít vlastní drobné předměty (obrazy, textilie, fotografie, květiny aj.).



Uživatel si může na pokoj umístit vlastní televizní a rozhlasový přijímač a po kontrole jeho technického stavu jej



používat, pokud s tím souhlasí spolubydlící na pokoji. V opačném případě je možno televizor a rozhlasový přijímač používat pouze přes sluchátka.

Uživatelům je dovoleno používání vlastních malých elektrospotřebičů, např. mobilních telefonů, holicích strojků, nabíječek k telefonu, notebooků apod., pouze na jejich odpovědnost. Odběr elektrické energie je bezplatný.

Použití elektrických spotřebičů a jejich připojení k elektrické síti nemocnice je možné jen se souhlasem personálu, v přiměřeném rozsahu tak, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti, narušování poskytované péče. Odběr elektrické energie je bezplatný.

V případě, že pacient použitím vlastních spotřebičů způsobí zařízení, nebo třetím osobám škodu, je za ni v plném rozsahu zodpovědný. Zařízení nenese odpovědnost za zcizení nebo poškození vlastních spotřebičů používaných pacientem. Používání elektrických spotřebičů návštěvami není povoleno.

**Zařízení nenese odpovědnost za zcizení nebo poškození věcí a spotřebičů používaných uživatelem, které nepřevzme do úschovy.**



Mimo pokoj může uživatel využívat **společné prostory** – chodbu, společenskou místnost (jídelna)

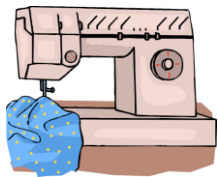


s televizorem, venkovní terasu a park v zařízení, bufet v prostorách Léčebny dlouhodobě nemocných a společenské posezení ve spojovacím koridoru mezi Domem sociálních služeb a Léčebnou dlouhodobě nemocných, kde je k dispozici nápojový automat.



Uživatelé mohou **bezplatně užívat kompenzační pomůcky** – vozíky, chodítka aj. Zapůjčené kompenzační pomůcky zůstávají majetkem zařízení. Uživatelé jsou povinni s nimi zacházet šetrně a jsou povinni je vrátit nepoškozené ve stavu, který odpovídá přiměřenému opotřebení a délce jejich užívání.

V poplatku za ubytování je zahrnuto praní prádla, centrální vytápění, dodávka teplé a studené vody a elektřiny, úklid budovy a pokojů.



drobné opravy  
ložního a osobního  
prádla



praní prádla, žehlení



údržba prostor zařízení  
a pokojů

Pokud uživatel využívá praní osobního prádla poskytovatelem, doporučuje se osobní prádlo označit.



## STRAVOVÁNÍ



Stravování je zajištěno Městskou nemocnicí Ostrava. Hlavní jídlo je podáváno formou tabletového systému ve vyhřívaných keramických nádobách.



Uživatelé mají k dispozici 3 hlavní a 2 doplňková jídla a možnost výběru ze 2–3 druhů hlavního jídla na základě předem zveřejněného jídelního lístku.

Uživatel může stravu libovolně odhlašovat, přihlašovat, popř. nemusí stravu odebírat. Předem odhlášená strava nebude účtována.

Uživatelům se zavedenou nasogastrickou sondou je zajištěna nutriční výživa ve spolupráci s lékařem poradny klinické výživy v Městské nemocnici Ostrava.

## Výdej stravy

Strava se uživatelům služby vydává v jídelně nebo na přání uživatele přímo na pokoji.

### čas výdeje stravy



HODINY

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| snídaně                 | 07:00 hod. |
| přesnídávka             | 09:00 hod. |
| oběd                    | 11:00 hod. |
| svačina                 | 14:00 hod. |
| večeře                  | 17:00 hod. |
| II. večeře (diabetická) | 20:00 hod. |

Uživatelé si mohou **uložit** rychle se kazící **potravin**y (uzeniny, saláty, apod.) **v lednici určené pro uživatele**, která se nachází v jídelně. Potraviny označí personál jménem a příjmením uživatele, datem uložení do lednice a sleduje dobu použitelnosti výrobku. Na pokojích je dovoleno uchovávat pouze trvanlivé potraviny, např. trvanlivé pečivo, nápoje, cukrovinky apod.

Na pokojích uživatelů **není dovoleno** z bezpečnostních důvodů **používat varné konvice, přímotopy, vařiče** pro přípravu stravy.

Uživatel má možnost uvaření teplého nápoje (káva, čaj) ve společenské místnosti, kde je k dispozici varná konvice.

Uživatel má možnost přípravy nebo ohřevu jídla v kuchyňce se souhlasem personálu.

## OSOBNÍ HYGIENA, ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU



V zařízení pečují uživatelé o osobní čistotu, o čistotu šatstva, prádla, obuvi a pořádek ve svém pokoji, pokud to dovoluje úroveň jejich soběstačnosti.

Koupání je uživatelům umožněno v době a frekvenci dle jejich individuální potřeby.

V případě, kdy uživatel potřebuje při osobní hygieně pomoc druhé osoby, je mu tato pomoc zajištěna personálem.

Na každé stanici se nachází koupelna s příslušenstvím pro uživatele s omezením pohybu



V případě, že uživatel požaduje zajistit služby kadeřníka nebo pedikérky, je mu tato služba zajištěna externím poskytovatelem, popř. umožněn vstup osobám, které si uživatel sám zajistí, rovněž má uživatel možnost navštívit vybraný typ služby ve svém přirozeném sociálním prostředí.

Osobní prádlo si uživatelé vyměňují dle individuální potřeby. Uživatel má možnost odevzdat znečištěné prádlo k vyprání poskytovatelem služby.

Uživatel může používat i prádlo poskytovatele služby. Výměna ložního a osobního prádla se provádí dle potřeby.

V zařízení je udržován pořádek a čistota. Všechny místnosti se pravidelně větrají, běžný úklid zajišťuje poskytovatel služby.

Pokud uživatel nedodrží základní hygienické zvyklosti, a tím ohrožuje zdraví své i ostatních (např. skladuje shnilé a plesnivé potraviny, znepříjemňuje okolí zápachem ze skříně nebo osobních věcí apod.), je povinen umožnit zaměstnancům zařízení provést za přítomnosti dalšího pověřeného zaměstnance potřebná opatření (úklid, dezinfekce, vyprání oblečení apod.).

## **ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM**

### **NÁVŠTĚVY, POBYT UŽIVATELŮ MIMO ZAŘÍZENÍ**

Uživatelé mají právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím a právo účastnit se společenského života.

Uživatelé mohou přijímat návštěvy neomezeně, kromě doby nočního klidu od 22:00 hodin do 06:00 hodin.

Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení, jsou povinny respektovat soukromí spolubydlících uživatelů a

k případným návštěvám ve večerních hodinách využívat jen společenskou místnost.

Návštěvy mohou být omezeny, popř. zakázány při mimořádných událostech, např. chřipková epidemie, apod. Zákaz návštěv vyhláší ředitel Městské nemocnice Ostrava.

Uživatelé se mohou volně pohybovat ve veřejných částech budovy zařízení a opouštět budovu zařízení dle svých potřeb a přání. Je vhodné, aby uživatelé informovali personál orientačně o tom, že opouštějí zařízení, a jejich předpokládaný návrat.

Uživatelé služby mohou požádat zaměstnance zařízení o doprovod v areálu zařízení.

Uživatelé mohou požádat o zajištění bezplatného pronájmu velké společenské místnosti v Léčebně dlouhodobě nemocných - zimní zahrada, např. u příležitosti uzavření sňatku (uživateli jsou zajištěny všechny náležitosti – kontakt s příslušnou matrikou, uspořádání místnosti, zajištění vybavení), oslavy narozenin, apod.

Uživatelé mohou pobývat i mimo zařízení (dovolenky). Mohou požádat o doprovod personálem mimo zařízení např. u příležitosti oslavy významného životního jubilea, svatby, návštěva pošty, banky, apod.

Bude-li se uživatel zdržovat mimo zařízení poskytovatele a tento pobyt bude ohlášen alespoň jeden den předem, nebude mu účtována odhlášená strava. Částka za

ubytování se účtuje v plné výši, tzn. i za dny, kdy uživatel pobývá mimo zařízení.



## **OSOBNÍ PÍSEMNOTI, TELEFONOVÁNÍ**

Uživatelům je zajištěno doručování a odesílání osobních písemností.



Uživatelé mají možnost požádat o použití telefonu za úhradu, která bude vyúčtována telefonní ústřednou.

## **AKTIVIZAČNÍ A SOCIOTERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**



Aktivizační činnosti jsou poskytovány formou individuální a skupinové péče. Aktivity jsou zaměřeny převážně k udržení a zlepšení soběstačnosti, rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností, a jsou přizpůsobeny schopnostem uživatele.

- Společenské hry
- Prvky z psychobiografického modelu péče prof. E. Böhma
- Trénink paměti
- Arteterapie
- Výtvarné činnosti a ruční práce
- Promítání filmů
- Muzikoterapie, zpěv
- Reminiscenční (vzpomínkové) techniky



- Relaxační terapie
- Prvky z konceptu bazální stimulace
- Kulturní a společenské akce
- Spolupráce s nemocničním kaplanem



Aktivity mohou být dále rozvíjeny v rámci individuálního plánu uživatele, který vychází z individuálních potřeb, přání a osobních cílů.

V průběhu pobytu má uživatel svého klíčového pracovníka, který se pro něj stává rádčem, konzultantem problémů a podporou. Uživatel má možnost kdykoliv požádat o změnu klíčového pracovníka.

## UPLATŇOVÁNÍ PRÁV OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Zdravotně-sociální pracovník zařízení ve spolupráci s uživatelem, popř. osobou blízkou:

- zastupuje uživatele na základě zplnomocnění při soudních a správních řízeních
- jedná se správními orgány a jinými organizacemi
- zajišťuje doručování důchodů, poštovních poukázek, písemností uživatelům služby, provádí úhrady za pobyt v zařízení



Uživatel má možnost **úschovy cenností a finančních prostředků** v trezoru u administrativní pracovnice, úschovy klíče od uzamykatelné šatní skříně v trezoru v pracovně sester.



popř.

Uživatel má možnost **uložit si finanční hotovost na depozitní účet poskytovatele služby**, a to za úhradu dle platného ceníku poskytovatele služby.

Uživatel má právo kdykoliv požádat o vydání uložených cenností a finančních prostředků, klíče od uzamykatelné skříně. Bez výslovného pokynu - souhlasu uživatele nebo jeho zákonného zástupce nemohou s penězi ani cennostmi manipulovat příbuzní. Bez souhlasu uživatele nebudou sdělovány informace o stavu účtu uživatele, vydány uložené cennosti ani klíče od skříně sloužící k uložení osobních věcí.

Uložení a vydání cenností potvrdí uživatel podpisem v Knize soupisu osobních věcí a cenností.

U uživatelů, kteří jsou částečně nebo úplně omezeni ve způsobilosti k právním úkonům, je oprávněn k manipulaci s penězi a cennostmi jejich opatrovník v souladu s právoplatným rozhodnutím soudu.

Zařízení neodpovídá za cenné věci, vkladní knížky a peněžní hotovost, které nepřevzalo do úschovy.



## **ZDRAVOTNÍ PÉČE, PŘÍMÁ OBSLUŽNÁ PÉČE**

Zdravotní péče je zajištěna formou ***zvláštní ambulantní péče*** prostřednictvím ošetřujícího lékaře zařízení, který provádí v zařízení návštěvní službu 2 x týdně.

Dle potřeby je uživatelům zajištěna doprava k vyšetření v odborných ambulancích Městské nemocnice Ostrava, popř. v jiném zdravotnickém zařízení.

Dlouhodobě užívané léky a zdravotnické pomůcky předepisuje praktický lékař uživatele, léky pro akutní potřebu předepisuje ošetřující lékař zařízení.

Kontakt s praktickým, popř. odborným lékařem uživatele ve věci předepisování léků a zdravotnických pomůcek zajišťuje pověřený zaměstnanec zařízení.

**V případě náhlého onemocnění nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu, které uživatele neohrožuje na životě a nevyžaduje neodkladný zásah zdravotnické záchranné služby, zajistí zařízení uživateli lékařské vyšetření/ošetření v Městské nemocnici Ostrava.**

**V případě přímého ohrožení života či zdraví uživatele v důsledku náhle vzniklých a závažných onemocnění zajistí zařízení uživateli rychlou lékařskou pomoc.**

***Odbornou ošetrovatelskou péčí*** poskytují všeobecné sestry, které mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

***Přímou obslužnou péčí*** – poskytují pracovníci sociální péče a všeobecné sestry.

## **SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

Poskytují zdravotně-sociální pracovníci.  
Pracovny se nacházejí na stanici A.

# KOLEKTIVNÍ SOUŽITÍ, VZÁJEMNÉ VZTAHY POVINNOST UŽIVATELŮ

Základní podmínkou bezproblémového soužití je slušné a zdvořilé chování uživatelů k sobě navzájem i k zaměstnancům zařízení. Uživatelé jsou povinni dodržovat zásady slušného a ohleduplného chování.

Z důvodu bezpečnosti je zakázáno kouření v budově zařízení. Uživatel má možnost kouřit jen ve venkovních prostorách, na vyhrazeném místě před budovou je k dispozici stůl, lavička a popelník. Užívání alkoholických nápojů je možné jen v míře, kdy nebude narušovat poskytování služeb ostatním uživatelům a jejich pobyt v zařízení.



CIGARETA



POPELNÍK

Narušuje-li uživatel kolektivní soužití a nerespektuje-li vnitřní předpisy poskytovatele, sdělí mu zaměstnanec zařízení jaké chování a jednání se od něj očekává a poučí ho o následcích, které by pro něho mohlo mít další porušování povinností uživatelů.

Při opakovaném porušování povinností upozorní vedoucí zaměstnanec zařízení uživatele písemně na možnost vypovězení smlouvy z tohoto důvodu.

## UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

K ukončení dochází:

- Uplynutím sjednané doby
- Dohodou
- Výpovědí uživatele, kterou může dát kdykoli, i bez uvedení důvodů
- Výpovědní lhůtou je nejméně 7 kalendářních dnů
- Výpovědí poskytovatele:
  - pro porušení podstatné části Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby
  - pro porušení vnitřních pravidel Domu sociálních služeb, dále uvedených
  - z technických nebo organizačních důvodů bránících dalšímu poskytování pobytové sociální služby

## DŮVODY VÝPOVĚDI ZE STRANY POSKYTOVATELE

Zařízení **vypoví** smlouvu uživateli, který přes písemné upozornění opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a Vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby, zejména pokud:

- Opakovaně poškozuj<sup>í</sup> majetek poskytovatele vyhrazený k ubytování a jinému užívání
- Opakovaně omezuj<sup>í</sup> další uživatele v užívání společných prostor a prostor určených k ubytování
- Opakovaně provádí změny na zařízení a vybavení bez souhlasu Poskytovatele
- Uživatel (osoba, která se zavázala k úhradě nákladů za jeho ubytování a stravování) opakovaně nezaplatí úhradu za poskytnutou sociální službu (měsíční platbu)

- Opakovaně narušuje poskytování služby agresivním chováním vůči dalším uživatelům, personálu nebo návštěvníkům (vulgarita, fyzické napadání, výtržnosti, podnapilost)
- Opakovaně porušuje bezpečnostní a požární předpisy, použití spotřebičů, kouření apod. uvnitř zařízení
- *V případě, že uživatel bude pobývat bez dohody z vlastní vůle mimo zařízení déle než 2 týdny*

## **ORGANIZACE DNE V DOMĚ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

**Denní aktivity** (spánek, hygienická péče, stravování, atd.) jsou přizpůsobeny individuálním potřebám uživatelů služby.

Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit **volnočasových aktivit**. Program aktivit je vyvěšen na informační tabuli příslušné stanice.

Uživatelé se mohou věnovat své zájmové činnosti, pokud tato činnost nebo její rozsah nenarušují klid nebo neohrožují zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců zařízení nebo jiných osob, a pokud zájmovou činností podmínky dovolují.

Na každé stanici je v jídelně k dispozici televizor, který může uživatel sledovat i v době nočního klidu, pokud tím nebude rušit ostatní uživatele služby.

**Doba nočního klidu** je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou noční návštěvy personálu (podávání léků).

Z důvodu **zajištění bezpečnosti** uživatelů jsou vstupní dveře na jednotlivé stanice a výtah uzamčeny od 20:00

do 05:00 hodin, hlavní (vstupní) dveře do zařízení jsou uzamčeny od 20:00 do 05:00 hodin.

Prostory jsou zajišťovány zaměstnanci poskytovatele.

Uživatelé (návštěvy) mohou opouštět zařízení a vstupovat do něj i v době uzamčení.

Vstupní dveře na jednotlivé stanice a hlavní vchod jsou opatřeny zvonkem.

V době, kdy je výtah uzamčen, jej lze používat pouze ve směru jízdy dolů.

Odemčení výtahu pro jízdu ve směru nahoru zajistí personál po zazvonění na příslušnou stanici. Zvonek s označením stanic a s hlasovým reproduktorem se nachází v přízemí, vlevo od výtahu.

## **BEZPEČNOST A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**

Do zařízení poskytovatele není dovoleno vnášet a v něm přechovávat nebezpečné předměty, střelné zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné, zvířata.

Ve vnitřních prostorách zařízení není dovoleno zacházet s otevřeným ohněm, používat elektrická topná tělesa a vařiče.

Kouření je dovoleno v pouze k tomuto účelu určených venkovních prostorách zařízení.

Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně či z nedbalosti způsobí na majetku poskytovatele, na majetku nebo zdraví uživatelů, zaměstnanců a jiných osob, např. použitím vlastních elektrospotřebičů. Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.

Při mimořádných, havarijních situacích se uživatelé řídí evakuačním plánem, který je zveřejněn vyvěšením v prostorách poskytovatele a pokyny personálu.

## **STÍŽNOSTI**

Uživatelé jsou při příjmu a opakovaně v průběhu pobytu poučeni o možnosti podávat stížnosti a připomínky, kterými se vyjadřují ke kvalitě nebo způsobu jim poskytované sociální služby.

Stížnost může podat v zájmu uživatele i osoba blízká uživateli, nebo jiná osoba, např. uživatelem zvolený zástupce, zaměstnanec zařízení, opatrovník.

Stížnost či připomínku lze sdělit kterémukoliv zaměstnanci zařízení. Postup přijímání a vyřizování stížností upravuje směrnice ředitele č. 16/2002. Stížnost je řešena bez odkladu. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Zaměstnanec je povinen převzít a zapsat do Knihy připomínek jakoukoli připomínku ze strany uživatele nebo osoby mu blízké. Zaměstnanci o připomínkách informují vždy vedoucího zařízení (v jeho nepřítomnosti je informována sloužící sestra). Vedoucí zařízení mají povinnost připomínku vyřešit v co nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do 30 dnů.

Bližší informace o postupu při podávání a vyřizování stížností a připomínek jsou formulována v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností.

Pokud uživatel s vyřízením stížnosti či připomínky nebude spokojen, má možnost obrátit se na zřizovatele poskytovatele, popř. Krajský úřad Moravskoslezského

kraje, veřejného ochránce práv. Kontakty k podávání stížností jsou vyvěšeny na informační tabuli na každém pokoji.

Uživatel či osoba blízká má možnost podat stížnost anonymně prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna na každé stanici a pravidelně vybírána. Vyřízení anonymní stížnosti se děje zveřejněním jejího znění a způsobu projednání na nástěnce poskytovatele.



## SEZNAM POSKYTOVANÝCH ÚKONŮ SOCIÁLNÍ

### **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

### **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
4. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

### **Sociálně terapeutické činnosti**

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

### **Aktivizační činnosti:**

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

**CENÍK ZA POSKYTOVANÉ  
SOCIÁLNÍ SLUŽBY PLATNÝ  
OD 10. 2. 2026**

|                   |  |                            |
|-------------------|--|----------------------------|
| <b>Stravování</b> | <b>Snídaně</b>                               | <b>60,00 Kč</b>            |
|                   | <b>Přesnídávka</b>                           | <b>19,00 Kč</b>            |
|                   | <b>Oběd</b>                                  | <b>102,00 Kč</b>           |
|                   | <b>Svačina</b>                               | <b>28,00 Kč</b>            |
|                   | <b>Večeře</b>                                | <b>61,00 Kč</b>            |
| <b>Celkem</b>     |  | <b>270,00<br/>Kč/denně</b> |
|                   |  |                            |
| <b>Ubytování</b>  |  | <b>325,00<br/>Kč/denně</b> |
|                   |  |                            |
| <b>Úkony péče</b> | <b>Příspěvek na péči<br/>v přiznané výši</b> |                            |