****

**Informace pro zájemce o službu a klienty**

 **Domov sv. Vavřince**

Vážená paní/ vážený pane,

děkujeme Vám za důvěru. Rádi bychom Vám poskytli základní informace o naší službě a seznámili Vás s pravidly, kterými se její poskytování řídí. Domov sv. Vavřince je jednou ze služeb Diecézní charity Plzeň. Poskytuje službu sociální rehabilitace v pobytové formě podle §70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je poskytována nepřetržitě, tedy 24 hodin denně, včetně víkendů a svátků.

Naše služba je poskytována v prostředí domova, což znamená, že se snažíme vytvořit co nejpříjemnější a nejpodobnější prostředí běžnému domácímu životu. Naši klienti mají možnost aktivně se podílet na chodu domácnosti, což zahrnuje například přípravu stravy, úklid a péči o osobní věci.

Výše úhrad za poskytování služby se řídí aktuálním ceníkem, který je v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Aktuálně platný ceník je dostupný na webových stránkách nebo přímo u pracovníků na níže uvedených kontaktech.

**Poslání služby**

Služba Domov sv. Vavřince usiluje u osob s chronickým duševním onemocněním o co největší samostatnost a soběstačnost. Pomoc a podporu poskytujeme v prostředí domova prostřednictvím dlouhodobých nácviků zejména v oblasti komunikace, navazování vztahů, péče o svoji osobu a domácnost.

**Jak vám můžeme pomoci:**

* **Služba je určena pro dospělé osoby od 19 do 80 let s chronickým duševním onemocněním.**
* **Rady a informace:** Poskytneme základní rady a informace ve složitých životních situacích.
* **Nácvik dovedností:** Pomůžeme vám s nácvikem dovedností, které potřebujete pro každodenní život, jako je obsluha domácích spotřebičů, péče o domácnost, hledání zaměstnání a bydlení, péče o děti nebo další členy domácnosti a orientace ve vnitřním i venkovním prostoru.
* **Kontakt se společností:** Doprovodíme vás do školy, zaměstnání, k lékaři nebo na zájmové aktivity. Naučíme vás, jak využívat dopravní prostředky a jak se chovat v různých společenských situacích.
* **Vzdělávání a aktivizace:** Podpoříme vás v rozvoji, pomůžeme vám upevnit vaše motorické, psychické a sociální schopnosti a dovednosti.
* **Právní a osobní záležitosti:** Poskytneme vám informace o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek a zprostředkujeme vám potřebné služby.
* **Poskytujeme ubytování a stravování:**

**Ubytování:** Nabízíme ubytování v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích se společným sociálním zařízením. U domu je přilehlá zahrada, kde chováme domácí zvířata.

**Stravování:** Zajišťujeme celodenní stravování, odpovídající vašemu věku, zásadám racionální výživy a dietním potřebám. K dispozici máte minimálně tři hlavní jídla denně.

**Kontakty**

**Adresa:** Meclov č. p. 1, 345 21 Meclov

**Web:**  https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/pomoc-lidem-s-handicapem/domov-sv-vavrince-meclov/

**Telefon:** 731 433 057, 731 433 064

**PhDr. Ivana Fröhlichová**, vedoucí služby - mobil: 731 433 020, email: ivana.frohlichova@dchp.charita.cz

**Poskytovatel služby:**  Diecézní charita Plzeň, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň

**Jednání se zájemcem**

Můžete nás kontaktovat sami, nebo to za Vás může udělat někdo jiný, váš opatrovník nebo například sociální pracovník nemocnice. Kdokoliv z našich pracovníků Vám rád poskytne první informace o naší službě. Domluvíme si s Vámi schůzku u nás v kanceláři, nebo můžeme přijet za Vámi, třeba k Vám domů nebo do nemocnice. Pokud máte opatrovníka, je potřeba, aby se schůzky také zúčastnil. Náš sociální pracovník se na schůzku připraví a vezme s sebou potřebné dokumenty. Na začátku Vám vysvětlí, o čem budeme mluvit, abychom se vzájemně lépe poznali. Nebojte se zeptat na cokoliv, co Vás zajímá. Následně společně vyhodnotíme, zda je naše služba pro vás vhodná. Pokud ano a budete mít dále zájem, můžeme přistoupit k uzavření smlouvy. Pokud ne, vysvětlíme vám důvody odmítnutí a nabídneme Vám základní sociální poradenství, tedy informace, jak můžete vhodně řešit vaši situaci. Může se stát, že budeme mít plnou kapacitu. V takovém případě Vás můžeme zařadit do pořadníku a budeme Vás informovat o dalším postupu.

Odmítnout Vás jako zájemce o naši službu můžeme pouze z následujících, zákonných důvodů:

* nespadáte do cílové skupiny
* požadujete takové služby, které naše služba nezajišťuje
* došlo k překročení kapacity domova
* byla Vám vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

**Uzavírání smlouvy**

O uzavření smlouvy s Vámi bude jednat sociální pracovník. Pokud máte soudem ustanoveného opatrovníka, bude se jednání účastnit i on. Seznámí vás oba s jednotlivými částmi smlouvy, s vašimi právy a povinnostmi, které z ní vyplývají, odpoví na všechny Vaše dotazy. Seznámíme Vás také s důvody, které mohou vést k vypovězení smlouvy. Smlouvu s Vámi uzavíráme písemně. Domluvíme se s Vámi na cílech poskytování služby a na době, na kterou bude smlouva uzavřena. Smlouvu podepíše náš pracovník a Váš zákonný opatrovník. Vy smlouvu připodepíšete. Pokud budete mít jakékoliv dotazy nebo nejasnosti, neváhejte se zeptat. V případě potřeby Vám můžeme nabídnout další schůzku nebo Vám dáme návrh smlouvy k prostudování domů. Součástí smlouvy je i Váš první individuální plán.

Poskytování sociální služby může být ukončeno vzájemnou písemnou dohodou. Klient (opatrovník) může ukončit smlouvu kdykoliv, a to i bez udání důvodu v písemné nebo v ústní podobě. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí 14 kalendářních dní. Poskytovatel může vypovědět smlouvu pouze z těchto důvodů: jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje opakované nedodržování pravidel spolupráce. Jestliže pominuly důvody poskytování služby (např. vyřešením nepříznivé sociální situace klienta nebo klient již nespadá do cílové skupiny služby). Jestliže klient nezaplatil úhradu za poskytnuté služby řádně a včas, byl-li na tuto skutečnost písemně upozorněn. Nepřistoupí-li klient na změnu výše úhrady za poskytování sociální služby. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z uvedených důvodů činí jeden kalendářní měsíc. Pokud klientovo chování vůči pracovníkům vykazuje agresivní projevy, může být v odůvodněných případech výpověď i okamžitá.

**Individuální plánování**

První plán, který společně vytvoříme, bude na dobu jednoho měsíce, než se lépe poznáme a zvyknete si na nové prostředí. Budete na něm spolupracovat se svým klíčovým pracovníkem, to je Váš důvěrník, který s Vámi bude komunikovat, koordinovat vaše aktivity a sledovat, jestli plán odpovídá vašim potřebám. Po měsíci první plán zkontrolujete a společně s pracovníkem vytvoříte nový plán na půl roku. Váš plán bude vždy obsahovat Vaše požadavky, očekávání a přání, Vaše silné stránky a možnosti, popis Vaší situace a případná rizika. Jednou za měsíc s Vámi Váš klíčový pracovník zhodnotí, jak se daří plnit Váš plán, a případně ho upraví. Po půl roce společně zhodnotíme, čeho jste dosáhli, a naplánujeme další postup. Celý proces individuálního plánování se opakuje tak dlouho, dokud nejsou naplněny všechny Vaše cíle.

**Uzavřením smlouvy se zavazujete dodržovat Pravidla spolupráce uvedená v Domácím řádu:**

#### **Ubytování**

* Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích se společným sociálním zařízením na chodbě, zvlášť pro muže a ženy.
* V odůvodněných případech je umožněno i společné partnerské soužití na jednom pokoji.
* Vchodové dveře jsou uzamčené od 22:00 do 6:00 hodin. V této době je možné na požádání obyvatele dveře odemknout a uzamknout.
* Každý obyvatel má k dispozici klíče od pokoje, stolku a skříňky na úschovu osobních věcí.
* Obyvatelé musí udržovat obytné prostory v řádném stavu a nesmí provádět stavební úpravy ani stěhovat nábytek bez domluvy.
* Vlastní elektrospotřebiče musí být při nástupu schváleny pracovníkem. Na pokojích je zakázáno používat rychlovarné konvice a elektrické vařiče.
* Před opuštěním pokoje je nutné zkontrolovat zajištění oken, vypnutí spotřebičů a uzamknutí pokoje.
* Vzájemné návštěvy na pokojích jsou možné pouze po oboustranném souhlasu, v případě dvojlůžkového pokoje i se souhlasem spolubydlícího.
* Jakékoliv závady v pokoji nebo společných prostorách je nutné hlásit pracovníkovi.

#### **Stravování**

* Obyvatelé se podílejí na nákupech a přípravě stravy. Teplá strava (obědy a večeře) je připravována ve spolupráci s pracovníky dle rozpisu.
* Strava je poskytována v rozsahu tří hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře). Po zbytek dne jsou k dispozici běžné potraviny.
* Časy jednotlivých jídel jsou: snídaně 6:00 – 8:30, obědy 11:00 – 13:00, večeře 17:00 – 18:00.
* Potraviny ukládané do chladničky musí být viditelně označeny jménem nebo dohodnutou značkou.
* Z hygienických důvodů není dovoleno odnášet jídlo na pokoj (výjimky jsou možné v případě nemoci po dohodě s klíčovým pracovníkem).

#### **Údržba osobního a ložního prádla**

* Každému obyvateli jsou při přijetí vydány dvě sady ložního povlečení, o které se stará s podporou pracovníka.
* Praní a žehlení prádla se řídí rozpisem na dveřích prádelny, běžná frekvence je 1x týdně.
* Pračky a sušičku mohou obyvatelé používat jen pod dohledem pracovníka.

#### **Úklid a péče o zvířata**

* Úklid společných prostor provádí obyvatelé dle rozpisu služeb, který si stanovují společně s pracovníkem.
* Denní, týdenní i velký úklid na pokoji si provádí každý obyvatel sám dle svého individuálního plánu.
* O zvířata pečují obyvatelé dle vyvěšeného rozpisu.

#### **Návštěvy**

* Návštěvy musí dodržovat domácí řád a řídit se pokyny pracovníků. Při opakovaném porušení může být návštěvě zakázán vstup do domova.
* Návštěvy jsou možné na jednolůžkových pokojích, u dvojlůžkového pokoje pouze po domluvě se spolubydlícím. Návštěvy mohou probíhat také v jídelně nebo venku v pergole na zahradě.
* Osoby vykazující známky požití alkoholu či návykových látek mají zakázaný vstup do domova.

#### **Ostatní pravidla**

* Obyvatelé musí dodržovat pravidla přiměřeného společenského chování k ostatním obyvatelům i pracovníkům domova.
* Obyvatelé se zavazují dodržovat doporučení lékařů týkající se životního stylu a užívání léků. Léky si ukládají pouze k pracovníkům do kanceláře.
* V domově platí zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je povoleno pouze venku na určených místech.
* Je zakázáno vnášet alkohol, návykové látky a nebezpečné předměty do areálu domova.
* Doba nočního klidu je od 22:00 do 6:00 hodin. Obyvatelé mohou v této době sledovat televizi nebo poslouchat rádio, pokud tím neruší ostatní.
* Při příznacích infekčního nebo parazitárního onemocnění musí obyvatel neprodleně informovat pracovníka a řídit se jeho pokyny.

#### **Ukončení pobytu**

* Obyvatel může kdykoliv ukončit pobyt a je povinen v den ukončení vyklidit pokoj a odstěhovat svůj majetek.
* Pokud je obyvateli ukončena smlouva z důvodu porušování pravidel domova, není služba povinna 6 měsíců vyhovět jeho opětované žádosti o poskytování služby.

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:** Pokud není klient služby spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nevede k žádnému znevýhodnění klienta. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient, a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně (i elektronicky), včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti. Stížnost vyřizuje vedoucí služby, popř. ředitel Diecézní charity Plzeň do 30 dnů od jejího podání. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Stěžovatel vždy obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena, a výsledek šetření anonymní stížnosti je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se dále obrátit na:

Ing. Jiřího Lodra, ředitele Diecézní charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, email: jiri.lodr@dchp.charita.cz

* Biskupství plzeňské, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – sekretariát
* Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Domažlice, tel.: 379 719 281,

724 185 876

* Vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 164
* Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.

**Postup řešení při vzniku nouzových a havarijních situací**

Pracovníci Domova sv. Vavřince jsou si vědomi, že během poskytování sociální služby mohou nastat situace, které mohou ohrozit život, zdraví, bezpečnost nebo důstojnost klientů a dalších osob. Jsou seznámeni s možnými riziky a mají připravený plán, jak v těchto situacích postupovat, proto je důležité uposlechnout při vzniku takové situace pokyny pracovníků.

* V případě požáru nebo jiného nebezpečí opusťte budovu co nejrychleji a sledujte označení „ÚNIKOVÝ VÝCHOD“.
* Při náhlém zdravotním problému přivolejte pomoc a volejte číslo 155.
* V případě výpadku elektřiny, přerušení dodávky vody nebo úniku plynu neprodleně informujte pracovníky domova.

**Užitečná telefonní čísla:**

* **112** – tísňová linka
* **150** – hasiči
* **155** – záchranná služba
* **158** – policie České republiky

**Dodržujeme ustanovení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).** Podrobné informace o právech uživatele naleznete na informační nástěnce v prostorách služby, na našem webu nebo Vám je poskytneme v listinné podobě.

**Web:** dchp.cz/kdo-jsme/gdpr