

## Smlouva o poskytnutí služby sociální péče

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**1. Pan/paní ....., nar. ...., bydliště .....**

v textu této smlouvy dále jen jako „**Klient**“

a

**2. AC Facility s.r.o., Husova tř. 1651/125b, 370 11 České Budějovice  
bankovní spojení – č. ú. 2111454506/ 2700, vedený u UniCredit bank,**

v textu této smlouvy dále jen jako „**Poskytovatel**“

dále také uvedené strany označené jako „**Smluvní strany**“

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto

**Smlouvu o poskytnutí sociální služby „Domov se zvláštním režimem“**  
(v textu této smlouvy dále jen jako „Smlouva“):

### I.

#### Rozsah poskytování služby sociální péče

1. Sociální služba Domov se zvláštním režimem AC Facility s.r.o, je poskytována na adrese Husova třída 1651/125, 370 11 České Budějovice v nepřetržitém provozu – 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi tyto základní činnosti dle ustanovení § 50 odst. 2, písm. a) až h) zákona:
  - a) ubytování,
  - b) stravování,
  - c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
  - d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
  - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
  - f) sociálně terapeutické činnosti,
  - g) aktivizační činnosti,
  - h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.  
(dále jen „Činnosti“)

3. Klient má možnost čerpat vybrané fakultativní činnosti, které jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Rozsah, specifikace, garance a průběh poskytování sociální služby byly s klientem předběžně sjednány v úvodním jednání, o kterém byl pořízen záznam. Individuální nastavení průběhu poskytování sociální služby sjednané s ohledem na osobní cíle a individuálně vyhodnocené potřeby Klienta a podpora k jejich dosažení bude dále vyhodnocována, přehodnocována a zaznamenávána v rámci individuálního plánování průběhu poskytování sociální služby.
5. Poskytovatel zajišťuje Klientovi registrujícím všeobecným praktickým lékařem indikovanou ošetrovatelskou péči. Klient bere na vědomí, že jeho právo na volbu registrujícího všeobecného praktického či odborného lékaře tím není dotčeno.

## **II.**

### **Ubytování**

1. Klientovi se poskytuje ubytování dle domácího řádu Poskytovatele (příloha č. 2 této Smlouvy), se kterým byl Klient seznámen před podpisem této Smlouvy.
2. Klient je ubytován na ... pokoji, který je přizpůsoben jeho potřebám a zdravotnímu stavu. Základním vybavením pokoje je lůžko, noční stolek, šatní skříň.
3. Mimo pokoj, kde je Klient ubytován, může Klient způsobem obvyklým užívat společné prostory uvedené v Domácím řádu.
4. Ubytování je poskytováno včetně těchto služeb: topení, teplá a studená voda, elektrický proud, úklid, praní, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení. Neposkytnutí těchto služeb po přechodnou dobu, způsobené havárií nebo vinou dodavatelů těchto služeb není porušením této Smlouvy.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu pokoje Klienta v nezbytně nutných situacích, a to zejména s ohledem na zdravotní stav Klienta nebo jeho adaptabilitu ve vztahu k ostatním klientům Poskytovatele.

## **III.**

### **Stravování**

1. Klientovi je zajištěna pravidelná strava v rozsahu tří hlavních jídel denně.
2. Stravování probíhá na základě a předem zveřejněného jídelního lístku, nemá-li Klient zvláštní potřeby nebo nastaven speciální režim stravování.

#### IV.

#### Výše úhrady a způsob jejího placení (platba za Činnosti)

1. Úhrada, kterou Klient uhradí za ubytování, činí maximálně ...,- Kč za den a za stravování činí maximálně ... ,- Kč za den.

V měsíci, který má 31 dní činí úhrada Klienta měsíčně .....,- Kč.

V měsíci, který má 30 dní činí úhrada Klienta měsíčně .....,- Kč.

V měsíci, který má 29 dní činí úhrada Klienta měsíčně .....,- Kč.

V měsíci, který má 28 dní činí úhrada Klienta měsíčně .....,- Kč.

2. V případě, že dojde k zahájení poskytování sjednané sociální služby na základě této Smlouvy v průběhu kalendářního měsíce, (tzn. ne od prvního dne v měsíci), nebo dojde k ukončení Smlouvy z důvodu odchodu nebo úmrtí Klienta v průběhu kalendářního měsíce, stanoví se úhrada za Činnosti jako poměrná část z celkové úhrady stanovené podle počtu dnů, po které byla sociální služba Klientovi poskytována.
3. Klient je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči podle § 73, odst. 4, písm. a) zákona o sociálních službách. Příspěvek na péči v celé přiznané výši náleží Poskytovateli ode dne, kdy vznikl Klientovi nárok na jeho výplatu a byly mu již poskytovány sociální služby Poskytovatelem.
4. Poskytovatel poskytne Klientovi při podpisu Smlouvy potřebnou součinnost k podání žádosti o přiznání příspěvku na péči. Klient vyrozumí poskytovatele o obdržení rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči. V případě zvýšení příspěvku na péči v průběhu poskytování služby náleží Poskytovateli úhrada za poskytovanou péči ode dne zvýšení příspěvku na péči.
5. Klient má možnost si zvolit podle svých potřeb fakultativní činnosti z nabídky poskytovatele, které se poskytují za úhradu nákladů těchto činností podle přílohy č. 1, která je součástí této Smlouvy.
6. Úhrada za využívání sociální služby, tj. ubytování, stravu a zvolené fakultativní činnosti bude klientem hrazena na základě předloženého vyúčtování – daňového dokladu (faktury) bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, který je uveden v záhlaví této Smlouvy do 8. dne kalendářního měsíce, ve kterém Klient službu využívá.
7. Pokud bude Klient pobývat mimo zařízení v době trvání Smlouvy a Smlouvu neukončí, je povinen hradit úhradu za pobyt ve výši 210,- Kč denně a provozní náklady související s přípravou stravy ve výši 30,- Kč denně, tj. celkem 240,- Kč denně.

## V.

### **Dodržování vnitřních předpisů**

1. Klient prohlašuje, že před přijetím do péče s ním bylo jednáno jako se zájemcem o službu a že mu veškeré náležitosti související s využíváním sociální služby a pobytu byly srozumitelně a dostatečně vysvětleny. Klient prohlašuje, že obdržel návrh Smlouvy a seznámil se s domácím řádem. Klient prohlašuje, že byl seznámen s chodem zařízení, s ubytováním a že rozsah a průběh služby s ním byl projednáván s ohledem na jeho osobní cíl, v závislosti na jeho možnostech a přáních s ohledem na jeho zdravotní stav.

## VI.

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**

1. Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou nebo písemnou výpovědí kteroukoliv ze smluvních stran.
2. Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď Klienta činí jeden (1) měsíc od prvního dne následujícího měsíce, kdy byla písemná výpověď doručena Poskytovateli.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět, jestliže je Klient v prodlení s úhradou platby za využívání sociální služby po dobu 30 dnů od data splatnosti.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodu uvedeného v odst. 3 tohoto článku činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.

## VII.

### **Ochrana osobních údajů**

1. Klient souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával osobní údaje Klienta. Poskytovatel se zavazuje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, že všechny Klientovy osobní údaje budou shromažďovány a zpracovávány pouze pro potřeby spojené se zajištěním sociální služby. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným právnickým a fyzickým osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu.
2. Klient má právo nahlížet do osobní dokumentace, kterou o něm vede Poskytovatel. Klient má právo na informace o svém zdravotním stavu.

## VIII.

### Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu. Každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
3. Smlouva může být měněna pouze písemně, a to formou dodatků. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

#### **Příloha:**

- č. 1 – Seznam fakultativních činností
- č. 2 – Domácí řád

V Českých Budějovicích dne .....

Za Klienta:

Za Poskytovatele:

.....

Klient

.....

Ředitelka zařízení

**SEZNAM FAKULTATIVNÍCH ČINNOSTÍ**

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI	Jednotka	druh zaměstnance	práce/ čekací doba řidiče (min)	cena práce (min)	doprava vozem poskytovatele	materiál	Cena
Mimořádné služby dle požadavku klienta (objednávky, mimořádný nákup, zajištění tiskovin dle výběru klienta)	1 km	THP	1	2,5	5,79		8 Kč
Doprava klienta vozem poskytovatele	1 km	THP	1	2,5	5,79		8 Kč
Administrativní služby - kopírování A4 jednostranně	1 ks	SP	2	5,1		0,9	6 Kč
Administrativní služby - kopírování A4 oboustranně	1 ks	SP	2	5,1		1,4	6 Kč
Laminování A4	1 ks	SP	3	7,6		2,4	10 Kč

Zaměstnanci	Cena práce	
	1 hod	1 min
THP - technicko-hospodářský pracovník	149,3	2,49
SP - sociální pracovník	152,9	2,55

Materiál	Cena
List A4	0,4
Toner	0,5
Folie	2,4

**Cena dopravy za 1 km:**

Výše sazby základní náhrady za používání osobních motorových vozidel na rok 2021 činí **4,40 Kč** za 1 km jízdy.

Na základě pokynu MPSV\* o průměrných cenách pohonných hmot (PHM) na rok 2021 jsou stanoveny následné sazby:

Druh PHM	Cena (Kč/l)
Nafta - diesel	27,2
Benzín E5	33,8

1. Osobní automobil (typ)	
Spotřeba na 100 km dle technického průkazu (TP):	Spotřeba (l)
město	6
mimo město	4,4
dálnice	4,9

Cesta	Spotřeba dle TP (km)	Cena PHM	Použití vozidla (km)	Cena (km)
město	0,06	27,2	4,4	6,03
mimo město	0,044	27,2	4,4	5,60
dálnice	0,049	27,2	4,4	5,73
Průměrná cena	0,051	27,2	4,4	<b>5,79</b>

\*Zdroj: Vyhláška č. 375/2021 Sb., kterou se mění vyhláška č. 589/2020 Sb., o změně sazby základní náhrady za používání silničních motorových vozidel a stravného a o stanovení průměrné ceny pohonných hmot pro účely poskytování cestovních náhrad

# Domácí řád

---

## 1. Obecné informace

AC Facility, s.r.o. (AC) je pobytové zařízení se zvláštním režimem, které je určeno pro klienty s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, včetně přidružených chorob, kteří se pro svůj zdravotní stav stali závislými na pomoci druhé osoby, a kterým již nelze tuto péči zajistit v domácím prostředí. Poslání služby, její cíle a zásady poskytování jsou součástí Veřejného závazku, který je mimo jiné k dispozici ve vnitřních prostorách AC a na webových stránkách služby.

Domácí řád obsahuje zásady pro zajištění klidného a spokojeného života a pořádku a je závazný pro všechny klienty a veškerý personál celého zařízení, a také pro další osoby přicházející do domova.

Klient může kdykoliv požádat sociální pracovníci nebo jiného zaměstnance o opakované přečtení a vysvětlení domácího řádu. V případě potřeby, na požádání klienta nebo osoby blízké, bude Domácí řád vytištěn a předán ve větším formátu písma nebo v obrázkové podobě.

## 2. Zahájení poskytování služby

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče (dále jen Smlouva) se uzavírá písemně, nejčastěji v den přijetí klienta do zařízení.

Před uzavřením Smlouvy je klient a osoba blízká nebo zákonný zástupce seznámen s poskytovanou péčí a obdrží písemné materiály specifikované ve Smlouvě k tomu, aby se s nimi mohl předem seznámit.

Při uzavření smlouvy je klient opětovně seznámen s tímto Domácím řádem, a to včetně způsobu platby za poskytovanou službu, způsobem pro klienta srozumitelným vzhledem k jeho zdravotnímu a psychickému stavu. Veškeré nejasnosti nebo dotazy klientovi/osobám blízkým zodpoví sociální pracovník. V případě uzavření Smlouvy se počínaje dnem přijetí do sociální služby stávají všechna tato pravidla (Domácí řád a Ceník) pro klienta závaznými.

## 3. Ubytování

Klient se po svém příchodu do domova ubytuje v pokoji, který pro něj byl na základě předchozí domluvy nebo osobní návštěvy připraven na základě volného lůžka. Pokud je více volných lůžek, je volba lůžka na klientovi. Zařízení si vyhrazuje právo změnit pokoj klienta v případě, že zdravotní stav klienta se změnil, nebo pokoj či spolubydlíci nevyhovují klidnému soužití, v případě havarijní nebo nouzové situace, která neumožňuje pobyt na daném pokoji nebo z provozních důvodů.

Pokoj je vybaven lůžkem, nočním stolem a skříní. Ostatní vybavení a výzdoba pokoje je věcí klienta. Klient může mít vlastní televizi, rozhlasový přijímač, apod., pokud jeho používáním neruší spolubydlíci.

Klienti mají k dispozici kromě svého pokoje také společné prostory zařízení – jídelnu, aktivizační, rehabilitační místnosti, a dále prostory zahrady.

Při přijetí klienta do péče je sepsán seznam oděvů, které si klient přináší, na tzv. Šatní lístek. Seznam je opatřen podpisem předávající osoby, která svým podpisem stvrzuje specifikaci a počet kusů oblečení. Seznam se v průběhu pobytu aktuálně upravuje a doplňuje. Při skončení pobytu může klient požadovat jen to oblečení, které je uvedené v aktuálním Šatním lístku. Na jiné požadavky klienta, ohledně oblečení, nemůže být brán ze

strany poskytovatele zřetel. Ošacení klienta je označeno jeho jménem, aby ho bylo možné identifikovat. Osobní prádlo si klienti převlékají dle potřeby. Poskytovatel má vlastní prádelnu. Vyprané prádlo je předáváno klientům na jejich pokoje průběžně, po vyprání a vyžehlení.

K ubytování je klient oprávněn vzít s sebou věci osobní potřeby v množství, které lze do pokoje bez újmy umístit.

Každý klient je po příchodu seznámen s nejbližším okolím svého pokoje, s kulturním zázemím, zajištěním stravování apod.

#### **Pobyt mimo zařízení v době trvání Smlouvy**

Pobyt mimo zařízení v době trvání Smlouvy je možný kdykoliv s úhradou za neužívané lůžko dle Smlouvy. Neužívané lůžko hradí klient ve výši nákladů, které vznikají i tehdy, kdy není v zařízení přítomen, a kdy není možné lůžko obsadit jiným klientem.

Za den pobytu mimo zařízení se považuje kalendářní den, kdy klient pobývá mimo zařízení od 0.00 hodin do 24.00 hodin.

### **4. Stravování**

Strava je zpravidla podávána v jídelně. Pokud to zdravotní stav nedovoluje nebo si to klient z osobních důvodů přeje, může být strava podávána na pokoji. Strava je podávána 3x denně, lze dohodnout i podávání častěji. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje je při podávání stravy poskytována pomoc a podpora pracovníků, a to v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění dostatečného příjmu stravy a tekutin.

Doba podávání stravy se řídí především přáním klienta, níže stanovené časy pro vydávání stravy jsou pouze orientační.

Čas podávání jídla v domově:

- snídaně                      08:00 – 09:30 hod.
- oběd                            11:30 – 12:30 hod.
- večeře                         17:00 – 18:00 hod.

Klientům je také podávána doplňková výživa, významná pro doplnění vitamínů, minerálů, bílkovin a ostatních složek výživy v době, kdy je předpoklad, že nemůže být její potřeba dostatečně kryta běžnou stravou. Strava je přizpůsobena stravovacím návykům seniorů a je přizpůsobena svým složením, množstvím, skladbou a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Součástí je dietní stravování.

Jídelníček je vždy umístěn viditelně na nástěnce.

Jídlo podléhající zkáze nesmí zůstat na pokoji nezkonzumované. Lednice k uchování potravin je vyhrazena a umístěna v jídelně na každé stanici, uschované potraviny je nutné označit jménem klienta. Vyžaduje-li se jejich podání personálem, je nutné tuto skutečnost personálu oznámit.

Nákupy potravin, pochutin nebo drobných věcí na požádání zajistí poskytovatel.

Jídlo donášené na návštěvy se doporučuje v podobě ovoce, zeleniny, jogurtů a pochutin. Porce jídla jsou dostatečné a donášené jídlo by mělo krýt zvyklosti klienta a jeho speciální chutě, kterým se nemůže skladbou jídelníčku vyhovět. Pokud je klient zvyklý, může v přiměřené míře požívat i pivo a jiné alkoholické nápoje.

Klienti mají k dispozici nápoje jako je káva, čaj, šťáva nebo čistá voda, a to 24 hodin denně. Těm, kteří potřebují pomoc, poskytne nápoj službu konající personál dle individuálních přání a potřeb klientů.



Pro klienty je možno použít v případě oslav životních jubileí prostory zařízení.

## 5. Poskytovaná péče

Klientovi je poskytována sociální péče v rozsahu všech základních činností:

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

Klient může čerpat i fakultativní činnosti, jejichž seznam je přílohou Smlouvy a je zveřejněn na informační nástěnce.

### Aktivizace

Klient má možnost se podle svého zájmu účastnit kulturního a společenského života v zařízení. O plánu aktivit a nabízených činností se klient může dozvědět na informativní nástěnce umístěné v prostorách zařízení nebo od pracovníků přímé péče.

Klient má možnost se pravidelně účastnit bohoslužby v zařízení.

Klienti mohou dle svého zvyku odebírat denní tisk a časopisy, které si hradí ze svých prostředků. Odběr zprostředkuje po dohodě s klientem sociální pracovník.

Klienti se mohou podle svých schopností a zdravotního stavu podílet v zařízení na úklidu svého pokoje a při pomocných činnostech v zařízení.

### Zdravotní péče

Klient má právo zůstat v péči svého praktického lékaře, avšak v takovém případě je nutné, aby si jeho návštěvy, předpisy léků, pomůcek a ostatní náležitosti spojené se zdravotní péčí praktického lékaře, včetně indikace péče, zajišťoval sám.

Klient, který si zvolí praktického lékaře poskytovatele, je po přijetí u tohoto lékaře registrován. V případě potřeby nebo při změně zdravotního stavu jsou k ošetření klienta zajišťováni lékaři potřebné odbornosti.

Zdravotní péče je poskytována na základě indikace lékaře. Indikovaná odborná vyšetření jsou zajišťována a organizována poskytovatelem, zajištěn je i doprovod. Léky, které klientovi byly indikovány, jsou podávány v rámci poskytované zdravotní péče zdravotnickým personálem.

Vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, je převezen do nemocnice nebo do odborného zdravotnického zařízení. V takovém případě je rodina klienta okamžitě informována.

Pracovníci poskytovatele zajišťují jak ošetrovatelskou rehabilitaci, tak fyzioterapii. Poskytovatel není odborným rehabilitačním zařízením.

Vyžaduje-li zdravotní stav klienta zdravotní, rehabilitační nebo inkontinenční pomůcky, jsou klientovi zajištěny.

Informace o zdravotním stavu podává na požádání zdravotnický personál.

## **6. Doklady a cennosti**

Pokud o to klient požádá, je jeho občanský průkaz a případně i průkaz zdravotní pojišťovny uložen u odpovědného pracovníka, aby se tak zamezilo případné ztrátě nebo zneužití. Stejná možnost platí pro všechny doklady a listiny či jiné cennosti, které klient s sebou do zařízení přináší.

Při započetí nebo v průběhu pobytu může klient požádat odpovědného pracovníka o převzetí cenných věcí, vkladních knížek a peněžní hotovosti do úschovy. Klient o tomto uložení obdrží pokladní doklad (hotovost) a/nebo úložní list (cenné věci a vkladní knížky). Požádá-li klient, pověřený zaměstnanec mu deponované cenné věci, vkladní knížky nebo peněžní hotovost vydá. Vydání cennosti potvrdí klient podpisem na úložním listu a u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu.

Zařízení nezodpovídá za věci, vkladní knížky, hotovost a cenné věci, které nebyly předány do úschovy.

## **7. Hygiena prostředí a úklid**

Ve společenských místnostech, jídelnách a v ostatních prostorách je udržován pořádek a čistota. Pokud klient vzhledem k omezeným schopnostem nezvládá ukládání osobních věcí, jsou mu nápomocni pracovníci zařízení. Ve skříních a jiném nábytku nesmějí být ukládány zbytky jídel a odpadky. Odpadky se ukládají do zvláštních nádob a provádí se likvidace. Všechny místnosti se pravidelně větrají a běžný úklid se provádí pracovníky zařízení denně.

Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorách zahrady, v budově je přísně zakázáno.

## **8. Škody na majetku**

Klient odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku zařízení nebo majetku a zdraví klientů, pracovníků zařízení, či jiných osob.

Klient, zástupce klienta nebo osoba blízká se zavazuje oznámit poskytovateli, že přinesl do zařízení jakýkoliv elektrický spotřebič (např. rádio, televizor, varnou konvici, holicí strojek, pokojové antény, lampičku, větrák ale i prodlužovací kabel, rozdvojku a jiné). Každý tento spotřebič musí mít platnou revizi dle platné právní legislativy České republiky a Evropské unie, ČSN 331600, a to i v případě, že se jedná o spotřebič nový. V případě, kdy nebude oznamovací povinnost splněna, nese klient plnou odpovědnost za škody vzniklé provozem tohoto spotřebiče.

## **9. Vnitřní pravidla pro klienty**

### **Klient má právo:**

- Nahlížet do dokumentace, která je o něm v sociální službě vedena.
- Znat, které osobní a citlivé údaje sociální služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále nakládá.
- Měnit individuální rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá sociální pracovník s klíčovým pracovníkem alespoň 2 dny předem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta.“

- Podat stížnost týkající se poskytování sociální služby, činnosti pracovníků a dalších záležitostí týkajících se poskytování a průběhu služby. Možnosti a způsoby podání stížnosti jsou podrobně popsány na informační nástěnce.
- Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to podmínky provozu umožňují.

### **Ochrana práv klientů**

Ochrana práv klientů je dána působením na zaměstnance, kontrolami, anonymními dotazníky pro rodinné příslušníky, supervizemi, komunikací s klienty, rodinami, personálem, sledováním rizikových oblastí a celkovou spokojeností klienta.

V zájmu zachování práv na ochranu osobnosti klientů a zaměstnanců AC, je zákaz fotografování těchto osob bez jejich výslovného souhlasu.

Každý klient využívající službu má při podpisu Smlouvy přiděleného tzv. klíčového pracovníka. Klíčovým pracovníkem je pracovník přímé péče, který se zajímá o potřeby, požadavky a přání klienta a je mu nápomocen při jejich dosahování či plnění. Společně plánují poskytování služby, hodnotí a přehodnocují její průběh.

### **Klient má povinnost:**

- Ctít slušné chování k pracovníkům sociální služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně, nemluví s nimi vulgárně, ...), přičemž je zohledněn aktuální zdravotní a psychický stav klienta.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Podrobit se vyšetření v případě podezření na infekční onemocnění.
- Včas informovat pracovníky služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.

Za nežádoucí považujeme následující chování:

- Obtěžování spolubydlícího nebo jiného klienta (např. hlukem, zápachem, špínou, zasahováním do intimního prostoru druhých),
- Ponižování ostatních klientů (zesměšňování, slovní urážky, zastrašování apod.), nebo fyzické násilí páchané na klientech či pracovnících služby,
- Kouření na pokoji, chodbách, WC a společných prostorách služby (povoleno pouze ve vyhrazených prostorách mimo budovu),
- Používání osobních věcí spolubydlícího nebo jiného klienta bez jeho svolení (např. používání cizích hygienických či toaletních potřeb, obuvi nebo oblečení),
- Nedbalostní nebo úmyslné ničení vybavení služby (např. ničení uzamykatelných stolků, skladováním plesnivých potravin, ničení skříní skladováním těžkých předmětů, extrémně znečištěného nebo mokrého oblečení či obuvi, úmyslné rozbíjení vybavení služby), přičemž v opakovaných případech je povinností klienta/pečující osoby uhradit náklady spojené s opravou majetku.

## **10. Návštěvy**

Klienti mohou přijímat návštěvy kdykoliv, avšak nejsou doporučovány po 22:00 hod. V případě, že návštěva pokračuje i po 18:00 hod., měla by probíhat mimo pokoj, který klient obývá společně s jiným klientem. K tomu jsou vyhrazeny společné prostory – jídelna, aktivizační místnosti, prostory zahrady. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v zařízení.

### 11. Řešení nouzových a havarijních situací

Pokud nastane situace, se kterou si klient neví rady, může se vždy obrátit na pracovníky služby. Na nouzovou a havarijní situaci pracovníci okamžitě reagují a řeší ji (lékařské ošetření, péče, přivolání pomoci zvenčí apod.).

### 12. Rozhodování o výjimkách

O výjimkách z domácího řádu rozhoduje ředitelka zařízení.

V Českých Budějovicích Dne .....

Za klienta:

Za poskytovatele:

.....  
Klient/Zastup čl. dom./Úřad ORP

.....  
funkce