

Život v Domově Domov pro seniory sv. Jiří



Adresa	Mohylová 92, 312 00 Plzeň
Telefon	379 821 111
Vedoucí služby	PhDr. Alena Pistulková, tel. 777892233, alena.pistulkova@mchp.charita.cz
Sociální pracovnice:	Mgr. Bc. Lucie Špottová, tel. 731 433 105 lucie.spottova@mchp.charita.cz Veronika Černá, DiS., tel. 739600501, veronika.cerna@mchp.charita.cz
Platnost	01.03.2026

Vážený pane, vážená paní,

rádi bychom Vás seznámili s naším domovem a tím, co u nás můžete očekávat.

Co všechno v tomto dokumentu najdete?

- Informace o nástupu do domova
- Smlouvu o poskytnutí sociální služby (abyste věděli, na čem se domlouváme)
- Domácí řád (pravidla, která u nás platí, abychom se tu všichni cítili dobře)
- Leták s informacemi o tom, co dělat v nouzových situacích
- Návod, jak řešit stížnosti nebo připomínky, pokud budete mít nějaké
- Přehled úhrad za pobyt (abyste věděli, kolik, co stojí)

Kdo se o Vás bude starat?

Máme velký tým, který se o Vás bude s láskou starat:

- Pracovníci sociálních služeb – pečovatelé, kteří Vám pomohou s denními činnostmi
- Sociální pracovnice, které s Vámi budou řešit Vaše potřeby a přání
- Všeobecné sestry – sestřičky, které se postarají o Vaše zdraví
- Aktivizační pracovnice, které pro Vás budou organizovat různé aktivity
- Recepční pracovník, kuchyně, prádelna, úklid a správce budovy – ti, všichni se starají o to, aby u nás všechno fungovalo, jak má
- Na přání: kadeřnice, pedikúra, masáže
- Možnost návštěvy praktického lékaře a odborných specialistů přímo v ambulanci Domova (včetně psychiatra, diabetologa a zubního lékaře)
- V čele celého týmu je Vedoucí domova.

Jak to u nás chodí?

Když k nám poprvé přijdete:

- Dopředu si s Vámi domluvíme datum a čas Vašeho příjezdu.
- Budeme vědět, jestli Vás přiveze rodina, nebo někdo jiný.
- Pokud nemáte nikoho, kdo by Vám s nástupem pomohl, domluvíme se s Vámi na další pomoci.
- Pracovníci domova Vám pomohou s Vašimi věcmi a odnesou je do Vašeho pokoje.

Co se bude dít dál?

- Pokud Vás přiveze rodina: V kanceláři sociální pracovnice si v klidu projdeme všechny potřebné dokumenty a následně podepíšeme smlouvu.
- Pokud přijedete sanitkou: Nejprve se postaráme o Vaše pohodlí a potřeby a teprve potom budeme řešit dokumenty.

- Prohlídka domova: Pokud jste u nás ještě nebyli, rádi Vám vše ukážeme, abyste věděli, kde, co je.

Důležité věci, které s Vámi probereme:

- Sociální pracovník s Vámi uzavře smlouvu, zodpoví Vám na všechny Vaše otázky a ukáže Vám, jak funguje nouzové tlačítko u lůžka a nouzový náramek, abyste se u nás cítili bezpečně.
- Dostanete klíče od pokoje a uzamykatelné skříňky.
- Probereme s Vámi Vaše potřeby a všechno si zapíšeme do Vašeho individuálního plánu.
- Zdravotnický personál s Vámi založí zdravotnickou dokumentaci. Převezme také Vaše léky, pokud si to budete přát. Domluví se s Vámi na případném doprovodu k lékaři mimo domov – doprovod blízké osoby či rodiny je vždy vítán.
- V nejbližších dnech Vám představíme Vašeho klíčového pracovníka. Ten Vám bude pomáhat s přivyknutím na nové prostředí a bude Vám k dispozici při řešení Vašich přání a potřeb.

Individuální plán – co to je?

- Je to plán, který je ušitý na míru každému klientovi.
- Najdete v něm informace o tom, jak Vám budeme pomáhat, co potřebujete, co zvládáte sami, co máte rádi, a co Vám naopak nevyhovuje.
- Je v něm popsáno i to, jak jednat v nebezpečných situacích.
- Pravidelně ho s Vámi bude probírat Váš klíčový pracovník nebo sociální pracovník.

Spokojenost klientů je pro nás důležitá!

- Proto se Vás jednou za rok zeptáme, jak jste u nás spokojeni. Budeme rádi za Vaše názory a připomínky.

Dokumenty o Vás

- V souladu s platnou legislativou o Vás vedeme dokumentaci, jako je Váš individuální plán, denní záznamy o poskytnutých službách a zdravotní dokumentaci. Máte právo do těchto dokumentů kdykoliv nahlédnout.

Co si vzít s sebou při přijetí do Domova?

- Následující seznam je doporučení, na co všechno nezapomenout. Chápeme, že máte své oblíbené věci – ty větší, jako je křeslo nebo obraz – si předem domlouváte se sociálním pracovníkem, zda a jak si je vzít s sebou.
- Drobné osobní věci, které si přinášíte v den nástupu do Domova:

- **Doklady:** občanský průkaz, kartička zdravotní pojišťovny aj.
- **Léky:** rozpis dávkování a kompenzační pomůcky (chodítko, WC křeslo, invalidní vozík apod.)
- **Hygienické potřeby:** mýdlo, šampon, sprchový gel, krém, toaletní papír, zubní kartáček, zubní pasta, hřeben atd.
- Oblečení: (doporučené množství)

Seznám prádla - ženy		Seznám prádla - muži	
Nátělník	3x	Košile	2x
Triko	3x	Nátělník	3x
Zástěra	2x	Triko	3x
Halenka	2x	Mikina	2x
Mikina	2x	Svetr	2x
Svetr	2x	Tepláky	3x
Noční košile	2x	Pyžamový kabátek	2x
Sukně	2x	Pyžamové kalhoty	2x
Šaty	2x	Kalhoty	2x
Legíny	2x	Bunda	2x
Bunda	2x	Osuška	2x
Vesta	1x	Ručník	2x
Povlak na přikrývku	2x	Žínka	2x
Povlak na polštář	2x	Župan	1x
Prostěradlo s gumou	2x	Utěrka	2x
Deka	1x	Povlak na přikrývku	2x
Župan	1x	Povlak na polštář	2x
Osuška	2x	Prostěradlo s gumou	2x
Ručník	2x	Deka	1x
Žínka	2x	Vlhčené ubrousky	1x
Utěrka	2x	Papírové kapesníky v krabičce	1x
Vlhčené ubrousky	1x		
Papírové kapesníky v krabičce	1x		

Ložní prádlo: 2 soupravy:

- Napínací prostěradlo o rozměru 90x200cm (s vysokým okrajem)
- Povlaky na polštář o rozměru 70x90cm
- Povlaky na peřinu o rozměrech 140x200cm

Nádobí: vlastní talířek, oblíbený hrneček, sklenička, příbor. Jde o osobní potřebu klienta na pokoji – jídelna v Domově je vybavena.

Ostatní:

- Drobnosti, co máte moc rád/a – fotografie, kniha, obraz apod.
- Přístroje – rádio, sluchátka na dvoulůžkový pokoj, telefon a například tablet, notebook atd. U přístrojů je z důvodu bezpečnosti potřeba vždy předem předložit jejich platnou revizi.

Prádelna:

Součástí našeho Domova je prádelna, která využívá moderní technologii RFID čipů. Tyto čipy umožňují snadné sledování Vašeho prádla, jeho třídění a vrácení přímo k Vám. Díky tomu se minimalizuje riziko ztráty prádla.

Jak to funguje?

- Pracovnice prádelny přišijí RFID čipy na Vaše prádlo.
- Čipy sledují pohyb prádla od praní až po jeho vrácení.

Co je potřeba při nástupu?

- Zakoupit sáček na drobné prádlo (např. ponožky). Platba probíhá v pokladně Domova podle aktuálního ceníku.
- Pokud by se RFID čip ztratil, je třeba jeho náhradu uhradit také v pokladně Domova.

Tento systém zajišťuje, že Vaše prádlo bude vždy správně označené a bezpečně vrácené zpět k Vám.

Kuchyně:

Náš Domov má vlastní plně vybavenou kuchyni, kde denně připravujeme snídaně, přesnídávku, svačiny, večeře. Obědy dovážíme z kuchyně Fakultní nemocnice Plzeň-Bory. Během pobytu v Domově můžete spolupracovat s nutriční terapeutkou, která se s Vámi domlouvá na Vašich stravovacích zvyklostech a doporučení ohledně lékařem stanovené diety.

Domácí řád

Domova pro seniory sv. Jiří

Článek 1

Tento Domácí řád je schválen ředitelem Městské charity Plzeň pro **Domov pro seniory sv. Jiří**, Mohylová 92, Plzeň (dále jen Domov).

Článek 2

Posláním Domova pro seniory sv. Jiří je poskytovat bezpečné zázemí seniorům, kteří vzhledem ke svému vysokému věku a zdravotnímu stavu mají sníženou soběstačnost, kvůli které nemohou zůstat v domácím prostředí sami a kdy péči nelze zajistit ani při využívání terénních a ambulantních sociálních služeb.

Tyto služby se poskytují s ohledem na individuální přání a potřeby uživatelů, s podporou rozšíření či alespoň zachování jejich stávajících schopností a soběstačnosti, v souladu s Listinou základních práv a svobod a Etickým kodexem Charity Česká republika.

Článek 3

Práva a povinnosti klienta v oblasti majetku a užívání prostor

1. **Soukromí:** Personál domova respektuje soukromí klientů. Vstup do pokoje bez souhlasu klienta je možný pouze v naléhavých případech (ohrožení života, majetku) a za přítomnosti svědka.
2. **Vybavení a elektrospotřebiče:** Klienti mohou používat vybavení pokoje. Vlastní elektrospotřebiče podléhají schválení vedením a případné revizi, kterou hradí klient. U nových spotřebičů je nutný doklad o zakoupení.
3. **Koncesionářské poplatky a média:** Klienti si hradí koncesionářské poplatky. Mohou používat televizi v pokoji (vybavení pokoje) nebo vlastní po dohodě.
4. **Osobní majetek:** Klienti mají právo na osobní majetek, jehož umístění je omezeno prostorem pokoje. Nadbytečný majetek si klienti skladují mimo domov.
5. **Úprava pokoje:** Klienti nemohou sami měnit uspořádání nábytku. Změny lze domluvit se sociálním pracovníkem.
6. **Zvířata a rostliny:** V domově nejsou povolena domácí zvířata. Kromě asistenčních a vodících psů. Rostliny lze mít po dohodě ve vyhrazených prostorech.

7. **Společné prostory:** Klienti mohou využívat společné prostory. Vstup do prostor personálu je omezen. Kavárnu, reminiscenční místnost a knihovnu lze využívat po domluvě s personálem. Ergodílna a wellness zóna jsou přístupné s doprovodem.
8. **Pobyt mimo domov:** Klienti hlásí pobyt mimo domov na recepci nebo zdravotnickému personálu.
9. **Kamerový systém:** Pro bezpečnost je domov monitorován kamerovým systémem (vchody, chodby, kuchyně). Záznamy jsou uchovávány 3 dny a přístupné pouze Policii ČR.
10. **Řešení neshod:** Při neshodách klientů na pokoji se situace řeší se sociálním pracovníkem, vedoucím domova nebo vrchní sestrou. V případě trvalých neshod může být nabídnuto přestěhování.

Článek 4.

Zajištění stravy

1. **Cena a dostupnost:** Klientům je zajištěno celodenní stravování za ceny uvedené v „Přehledu úhrad“.
2. **Místa stravování:** Stravování probíhá ve společné jídelně, kuchyňkách nebo na pokojích.
3. **Servírování:** Teplá strava je servírována v termoboxech. Jídlo lze ohřát v mikrovlnné troubě. Příbor je podáván dle dohody.
4. **Čaj:** Každé ráno je na pokoji roznášen teplý čaj, dle přání slazený nebo neslazený.
5. **Odhlášení stravy:** Stravu lze odhlásit 2 pracovní dny předem. Při hospitalizaci je strava odhlášena sociálním pracovníkem co nejdříve.
6. **Vratky za odhlášenou stravu:** Vrací se náklady za suroviny jednotlivých porcí. Režijní náklady se nevrací.
7. **Skladování potravin:** Klienti mají k dispozici lednici a skříňku. Personál pomáhá s tříděním potravin a kontroluje skladování potravin, trvanlivost potravin.
8. **Množství potravin:** Klienti mohou mít potraviny v množství odpovídajícím osobní spotřebě a prostoru.
9. **Časy podávání jídel:** Snídaně (7:30–8:30), oběd (11:30–13:00), večeře (17:30–18:30). Svačiny se podávají se snídaní a ve 14:30. Časy lze individuálně upravit.

10. **Nakládání se zbytky:** Zbytky jídel se likvidují dle hygienických pravidel - jídlo z termoboxu nechává v něm, ostatní zbytky (obaly, kelímky) předá pracovníkovi Domova či vyhodí do odpadkového koše v pokoji. Není dovoleno vyhazovat jídlo z oken nebo vynášet z domova.
11. **Stravovací komise:** Komise (provozní Domova, nutriční terapeutka, zástupci z řad klientů) řeší stravování. Klienti mohou vznést požadavky a připomínky.

Článek 5.

Služby poskytované Domovem

1. **Poskytované služby:** Klientům domova je poskytováno ubytování, strava, zdravotní, ošetrovatelská a pečovatelská péče. Rozsah služeb je definován ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb a individuálním plánu péče.
2. **Úhrada:** Platba za ubytování a stravu se vypočítává podle počtu dnů v měsíci. Podrobnosti jsou uvedeny v „Ceníku“, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociálních služeb.
3. **Příspěvek na péči:** Příspěvek na péči náleží poskytovateli sociálních služeb (Domovu) v plné výši.
4. **Údržba a hlášení závad:** Personál domova (správce) zajišťuje řádný provoz a odstraňuje případné poruchy. Klienti jsou povinni hlásit veškeré závady personálu.
5. **Úklid a praní:** V rámci služeb je zajištěn denní úklid společných prostor i pokojů (externí službou), praní a žehlení prádla a drobné opravy oděvů zajišťuje prádelna Domova.
6. **Péče a zdravotní služby:** O klienty se starají pracovníci v sociálních službách podle individuálního plánu. Zdravotní péči zajišťuje praktický lékař/ka a specialista, ošetrovatelskou péči vrchní a všeobecné sestry na základě ordinace lékaře.
7. **Hygiena:** Klienti dodržují základní hygienická pravidla, používají vlastní ručníky, osušky, ložní prádlo a hygienické potřeby.
8. **Duchovní péče:** Klientům je nabízena duchovní péče, pravidelně se koná mše svatá v kapli domova. Na přání lze zajistit setkání s duchovním.
9. **Společenské aktivity:** Domov organizuje společenské a kulturní akce, zájmové aktivity, výlety, přednášky a spolupráci s dobrovolníky.

10. **Úschova cenností:** Sociální pracovník zprostředkuje úschovu cenností na přání klienta. Domov neručí za cenné věci, které nebyly svěřeny do úschovy.
11. **Uzamykatelné skříňky:** Klienti mají na pokoji k dispozici uzamykatelnou skříňku pro uložení cenností. Klíč obdrží od sociálního pracovníka a jsou zodpovědní za jeho bezpečné uchování. V případě, že klient je náhle hospitalizován a není na pokoji, sociální pracovník zajistí bezpečné uložení cenností v trezoru Domova.
12. **Telefonní linka:** Klienti mají k dispozici telefonní linku pro přivolání personálu i volání mimo domov. V rámci Domova je volání zdarma, cena hovorů mimo Domov je zahrnuta v měsíčním vyúčtování.

Článek 6.

Závazná pravidla Domova

1. **Vstup do Domova:** Denní provoz: Od 6:00 do 22:00 hodin jsou vchodové dveře domova pouze zavřené, takže je možné volně vcházet a vycházet.
2. **Noční povoz:** Od 22:00 do 6:00 hodin jsou vchodové dveře domova uzamčené. V době uzamčení je nutné kontaktovat pracovníka ve službě. Kontakt na pracovníka je k dispozici v interním telefonním seznamu, který má každý klient na pokoji, a také u vchodu do domova.
3. **Uzamčení pokoje:** Klient má možnost uzamknout svůj pokoj. Pracovníci sociálních služeb a všeobecné zdravotní sestry mají univerzální klíč pro vstup v případě potřeby. Náhradní klíč je uložen u vedoucí Domova.
4. **Noční klid:** Mezi 22:00 a 6:00 hodinou platí noční klid.
5. **Noční kontroly:** Pro bezpečnost probíhají noční kontroly pokojů po předchozí domluvě s klientem, dohodnuto v individuálním plánu péče.
6. **Zákaz kouření a otevřeného ohně:** V budově je zakázáno kouření a manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je povoleno venku, s ohledem na ostatní. V případě imobilního klienta je v jeho individuálním plánu ošetřena spolupráce s personálem pro možnost zajištění jeho potřeby. Imobilním klientům a klientům s duchovními potřebami personál zajistí alternativní řešení. Výjimku tvoří duchovní a společenské akce, kde je zajištěna požární bezpečnost a dohled personálu.
7. **Zákaz návykových látek:** V Domově je zakázáno užívání a vlastnictví drog, s výjimkou léků na předpis.
8. **Užívání alkoholu:** Alkohol lze užívat v míře, která nevede k nepřiměřenému chování. Při konfliktech pod vlivem alkoholu hrozí písemné napomenutí.

9. **Společenské chování:** Je vyžadováno přiměřené chování dle společenských norem. Agresivní chování, vulgarismy a nadměrný hluk jsou zakázány.

Článek 7.

Pravidla pro návštěvy v Domově

1. **Doporučená doba návštěv:** Návštěvy jsou doporučeny mezi 7:00 a 22:00. Mimo tuto dobu je nutná dohoda s personálem. V případě dvoulůžkového pokoje je nutná dohoda i se spolubydlícím klienta.
2. **Omezení návštěv:** Vedoucí a vrchní sestra mohou návštěvu odmítnout nebo omezit z vážných důvodů, jako jsou hygienická opatření nebo nouzové situace. Pracovník sociálních služeb nebo všeobecná sestra může požádat návštěvu, aby opustila pokoj, pokud je nutné poskytnout péči klientovi.
3. **Zákaz zvířat:** Do Domova není povoleno vodit zvířata, s výjimkou asistenčních a vodících psů a zvířat pro aktivizaci klientů s platným očkovacím průkazem.
4. **Chování návštěv:** Návštěvy musí dodržovat Domácí řád a pokyny personálu. Při porušení pravidel může být návštěva ukončena nebo omezen vstup do Domova.
5. **Evidence návštěv:** Návštěvy jsou evidovány na recepci (datum, jméno, ke komu a čas). Odmítnutí evidence může vést k vykázaní z Domova. V mimořádných situacích se návštěvy objednávají telefonicky.

Článek 8.

Rada seniorů – váš hlas v Domově

1. **Zřízení Rady seniorů:** Klienti mají možnost si sami zvolit své zástupce. Volby probíhají jednou ročně. Rada se skládá ze zástupců Domova (vedoucí, vrchní sestra, sociální pracovník) a minimálně tří zvolených zástupců klientů.
2. **Činnost Rady seniorů:** Zastupuje klienty při jednání s vedením Domova. Spolupracuje s vedením Domova při organizování kulturních a zájmových aktivit. Pomáhá při řešení stížností a podnětů klientů. Zástupci Rady se mohou účastnit jednání stravovací komise.
3. **Setkávání Rady seniorů:**
„Malá rada seniorů“: Určena pouze pro členy Rady. Koná se každý měsíc, s výjimkou července, srpna a měsíce, kdy probíhá „Velká rada seniorů“.
„Velká rada seniorů“: Určena pro všechny klienty Domova. Koná se minimálně jednou ročně. Účast je dobrovolná.

4. Informace ze schůzky jsou k dispozici na nástěnce v každém patře Domova.

Článek 8.

Tento Domácí řád Domova pro seniory sv. Jiří platný od: 1. 7. 2025

vzor Smlouvy

Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **u z a v ř e l i**

- 1) Pan (paní): , nar.:
Bydliště:
v textu této smlouvy dále jen „**Klient**“

a

- 2) Městská charita Plzeň, Francouzská 40A, 326 00 Plzeň,
Adresa služby: **Domov pro seniory sv. Jiří, Mohylová 92, 312 00 Plzeň,**
zastoupená PhDr. Alenou Pistulkovou, vedoucí Domova, na základě plné
moci udělené Mgr. Terezou Landovou, ředitelka Městské charity Plzeň
v textu této smlouvy dále jen „**Poskytovatel**“

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, podle § 49 a § 91,
tuto **Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče v Domově pro seniory
sv. Jiří, Mohylová 92, Plzeň,**
(v textu této smlouvy dále jen „**Smlouva**“):

I.

Místo a čas poskytování sociální služby

- (1) Služba sjednaná v článku I. Smlouvy se poskytuje v domově pro seniory provozovaném Poskytovatelem v Plzni, 312 00, Mohylová 92, dále jen „**Domov**“.
- (2) Služba sjednaná v článku I. Smlouvy se poskytuje 24 hodin denně, a to každý den po dobu platnosti Smlouvy.

II.

Rozsah poskytování sociální služby

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi v Domově
- a) ubytování, viz článek III.
 - b) stravování, viz článek IV.
 - c) úkony péče, viz článek V.

III.

Ubytování

(1) Klientovi je poskytováno ubytování v jednolůžkovém / dvoulůžkovém pokoji s předsíní a bezbariérovou koupelnou s WC, číslo pokoje

Nástup Klienta do Domova je sjednán ke dni

(2) Pokoj je vybavený následujícím zařízením: elektrické polohovací lůžko, noční stolek, stůl a židle, šatní skříň, lampička, malá skříňka, lednice a televize. Po dohodě s Poskytovatelem si může Klient dovybavit pokoj i vlastním nábytkem:.....

(3) Mimo pokoj může Klient obvyklým způsobem užívat společně s ostatními Klienty Domova také:

- a) společné bezbariérové WC na každém obytném patře Domova,
- b) jídelnu,
- c) atrium,
- d) kuchyňku na příslušném patře vybavenou elektrickým sporákem s troubou, rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou a kuchyňskou linkou,
- e) kapli
- f) tělocvičnu
- g) dvorek

(4) Ubytování zahrnuje úklid, vytápění, teplou a studenou vodu, svoz odpadů, elektrický proud, osvětlení společných prostor a jejich úklid, vybavení obytných jednotek společnou rozhlasovou a televizní anténou, připojení telefonní linky a bezdrátové připojení na internet, praní a žehlení prádla a jeho drobné opravy.

(5) Klient je oprávněn používat ve svém pokoji vlastní elektrospotřebiče jen s platným dokladem o jejich revizi. Poskytovatel a Klient se mohou dohodnout na poskytnutí součinnosti při vyřizování revize. Náklady na revizi vlastních elektrospotřebičů si hradí Klient z vlastních prostředků.

(6) Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv Klienta spojený s užíváním těchto prostor.

(7) Klient užívá prostory vyhrazené k ubytování a k užívání řádně; v prostorách nesmí bez souhlasu Poskytovatele provádět žádné změny.

IV.

Stravování

(1) Poskytovatel je povinen zajistit celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování a to v minimálním rozsahu tří hlavních jídel denně.

(2) Stravování probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a podle vnitřních pravidel Domova.

(3) Poskytovatel zajišťuje stravování podle individuálního dietního režimu Klienta na základě doporučení ošetřujícího lékaře a dle možností Poskytovatele. Seznam diet, které je schopen Poskytovatel zajistit, je uveden ve vnitřních pravidlech Poskytovatele. Poskytovatel nenese odpovědnost za následky vyplývající z nedodržování lékařem doporučeného dietního stravovacího režimu ze strany Klienta.

(4) V případě nepřítomnosti Klienta v Domově vrací Poskytovatel Klientovi částku za neodebranou stravu. Způsob a podmínky odhlašování stravy i způsob a podmínky vyplácení takto vzniklého přeplatku se řídí dle Domácího řádu. Pravidla pro případné odhlašování stravy Klienta jsou uvedena v Domácím řádu.

(5) Klient upozornil / neupozornil na nutnost speciální stravy, potravinovou alergii, zvláštní stravovací nároky _____ . Klient si přeje / nepřeje dané dietní omezení dodržovat, informace je zaznamenána v individuálním plánu.

V.

Péče

(1) Poskytovatel se zavazuje a je povinen poskytovat Klientovi na základě zpracovaného individuálního plánu tyto základní činnosti, pokud jsou vytipovány jako potřebné:

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

(2) Klient, který je příjemcem příspěvku na péči, hradí úhradu za péči v plném rozsahu přiznaného příspěvku na péči.

(3) Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že byl informován o skutečnosti, že s ním bude tvořen individuální plán péče, se kterým se dále pracuje v průběhu pobytu v Domově. Požadované činnosti jsou v souladu s osobním cílem závislým na možnostech, schopnostech a přáních Klienta.

(4) Klient prohlašuje, že Poskytovatele pravdivě informoval o své zdravotní a sociální situaci.

VI.

Služby zajišťované v Domově cizími subjekty

(1) Klient může využívat služby, které v Domově zajišťují cizí subjekty. Jedná se například o služby typu kadeřnice, pedikúry, masáže apod.

(2) Služby zajišťované cizími subjekty v Domově si hradí Klient ze svých finančních prostředků.

(3) Poskytovatel neodpovídá za podmínky, rozsah a kvalitu těchto služeb, které sám neposkytuje.

VII.

Výše úhrady a způsob jejího placení

A. ÚHRADA ZA UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

(1) Klient je povinen zaplatit úhradu za ubytování a stravu zálohově na měsíc. Výše úhrady za ubytování a stravu je vypočtena dle počtu dnů v měsíci. Metodika výpočtu je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy **Ceník**. Změna výše úhrady bude Klientovi doložena vždy v písemné formě. Stanovená cena musí být v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. V měsíci, ve kterém klient do Domova nastoupí je povinen zaplatit úhradu vypočtenou na základě počtu dní od nástupu do konce daného měsíce a to zálohově do konce daného měsíce.

(2) Úhrada se platí zálohově, a to v kalendářním měsíci, za který náleží.

(3) Pokud by Klientovi po zaplacení úhrady za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku, za kalendářní měsíc, nezůstala částka ve výši 15 % jeho měsíčního příjmu, úhrady se Klientovi sníží.

(4) Klient, kterému jsou poskytovány sociální služby a kterému by po úhradě nákladů za ubytování a stravu nezůstala z jeho příjmu částka uvedená v odstavci 3, je povinen doložit Poskytovateli výši svého měsíčního příjmu pro účely stanovení úhrad a neprodleně mu oznamovat změny v příjmu, které mají vliv na výši úhrad.

Za příjmy se dle této Smlouvy považují veškeré příjmy uvedené v § 7 zákona 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění.

(5) Zamlčí-li Klient skutečnou výši svého příjmu při jeho doložení podle odst. 4 tohoto článku, je povinen doplatit úhradu do částky stanovené podle skutečné výše příjmu a to ode dne, kdy ke změně došlo.

(6) O dorovnání vzniklého rozdílu mezi stanovenou úhradou klientovi a vypočtenou úhradou za pobyt a stravu může být uzavřena v souladu s § 71 odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů za ubytování a stravování s další osobou, a to formou pravidelné měsíční platby.

(7) Klient, který je dlouhodobě mimo Domov (z důvodu dovolené, lázní, hospitalizace apod.), je povinen platit částku za ubytování v plné výši.

(8) Pokud by v některém kalendářním měsíci Klient neměl žádný příjem, úhradu za ubytování a stravu podle odst. 1 tohoto článku za tento kalendářní měsíc Klient neplatí. Vzniklé náklady doplatí následující měsíc.

B. ÚHRADA ZA POSKYTOVANOU PÉČI

(1) Klient je povinen zaplatit za poskytování péče za každý kalendářní měsíc částku ve výši (100%) přiznaného příspěvku na péči podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to včetně případného doplatku příspěvku na péči za rozhodné období.

(2) Rozhodným obdobím pro úhradu za péči je datum nástupu Klienta do Domova a trvá do data ukončení pobytu v Domově.

(3) Úhrada příspěvku na péči je odesílána Úřadem práce přímo na účet Poskytovatele/ Klient se zavazuje k zálohové úhradě příspěvku na péči a to do **5. pracovního dne** v kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

(4) Úhrada za péči se za dobu nepřítomnosti Klienta v Domově nekrátí ani nevrací.

C. ZPŮSOB PLACENÍ A VYÚČTOVÁNÍ

(1) Úhrada se platí zálohově, a to v kalendářním měsíci, za který náleží. Klient se zavazuje a je povinen platit zálohově úhrady za poskytované služby uvedené ve člancích III. a IV., a to do **25. dne** v kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

(2) Způsob úhrady je stanoven převodem na účet Poskytovatele **č. ú. 185558421/0300** / v **hotovosti** u sociálního pracovníka / formou zasílání důchodu

hromadně Českou správou sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) na účet Poskytovatele č. ú. **185558421/0300**, kdy si Poskytovatel každý kalendářní měsíc ponechá částku stanovené úhrady. Zbývající finance jsou Klientovi vyúčtovány a vyplaceny nejpozději k 20. dni v měsíci, kdy náleží úhrada. Úhrada musí být připsána na účet Poskytovatele nejpozději do 25. dne v měsíci, za který úhrada náleží. / Platba v hotovosti musí být provedena nejpozději do 25. dne v měsíci, za který náleží.

(3) Poskytovatel je povinen předložit Klientovi vyúčtování úhrady podle článků III. až VI. za kalendářní měsíc a to nejpozději do 20. dne v měsíci, jdoucím po měsíci, ke kterému se úhrada vztahuje.

(4) Případné prokázané přeplatky (vratky) či nedoplatky budou vyúčtovány v následujícím měsíci.

(5) Nedoplatky je třeba uhradit do jednoho kalendářního měsíce od jejich oznámení Klientovi.

(6) Úhrada za ubytování a stravu za kalendářní měsíc se vypočítá jako součet denních sazeb vynásobený příslušným počtem dnů v kalendářním měsíci.

VIII.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb

(1) Klient prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Domova popisujícími základní činnosti Domova podle této Smlouvy. Dále prohlašuje, že mu byl předán v písemné podobě také dokument „Život v Domově“, že si jej přečetl nebo mu byl srozumitelně přečten, a jeho obsahu a smyslu plně porozuměl. Klient se zavazuje z důvodu dobrého soužití dodržovat Domácí řád. Změna vnitřních pravidel poskytovatele není důvodem pro změnu Smlouvy dodatkem.

(2) Klient se zavazuje, že bude respektovat a dodržovat pravidla občanského soužití ve vztahu k ostatním klientům a zaměstnancům Poskytovatele.

(3) Klient se zavazuje, že bude užívat majetek Poskytovatele podle svých možností ohleduplně a šetrně a nebude jej úmyslně poškozovat. V případě úmyslného poškození majetku Poskytovatele Klientem, nebo v případě poškození z nedbalosti, se Klient zavazuje k plné úhradě poškozeného majetku.

(4) Klient se zavazuje, že umožní pověřeným zaměstnancům Poskytovatele kontroly pokoje a svých úložných prostor z důvodu zajištění hygienické a požární bezpečnosti celého Domova.

(5) Poskytovatel má právo omezit přechodně návštěvy osob přicházejících za Klientem do Domova, vyžadují-li to hygienicko-epidemiologické důvody nebo jiné závažné provozní důvody.

(6) Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit vnitřní pravidla a ostatní vnitřní předpisy v souladu s platnými právními normami.

IX.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

A. Výpověď ze strany Klienta:

(1) Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí jeden měsíc a počíná běžet následujícím dnem po podání výpovědi Poskytovateli.

(2) Klient může Smlouvu vypovědět dohodou s Poskytovatelem.

B. Výpověď ze strany Poskytovatele:

(1) Jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:

a) Jestliže Klient nezaplatil úhradu řádně a včas, podle článku VII. této Smlouvy, byli-li Klient na tuto skutečnost písemně upozorněn vedoucím Domova a nekonal.

b) Jestliže Klient zamlčel příjem nebo jeho změnu, pokud byla úhrada za ubytování a stravu stanovena podle odst. 4, článku VII. bod A) Smlouvy, nebo pokud Klient úhradu za ubytování a stravu neplatil podle odst. 8, článku VII. bod A).

c) Jestliže Klient opakovaně, myšleno 3x za dobu posledních 12 měsíců, dostal písemné upozornění od vedoucí Domova za porušování Domácího řádu.

(2) Nebude-li Poskytovatel nadále poskytovat sociální službu, která je předmětem této Smlouvy. O převzetí pobytové sociální služby pak bude Krajský úřad vyjednávat s jiným poskytovatelem nebo se stejným Poskytovatelem za jiných podmínek.

(3) Nepřistoupí-li Klient na změnu úhrady za stravu a ubytování, došlo-li ke změnám, které mají vliv na úhradu za stravu a ubytování.

(4) Jestliže zdravotní stav Klienta dle rozhodnutí praktického nebo specializovaného lékaře vylučuje poskytování pobytové sociální služby podle § 36 vyhlášky 505/2006 Sb.:

- a)** Jestliže zdravotní stav Klienta vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení.
- b)** Jestliže není Klient schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci.
- c)** Jestliže by chování Klienta z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

(5) Jestliže se změnil zdravotní nebo sociální stav Klienta, kdy přestane odpovídat cílové skupině pro poskytování služeb v Domově.

(6) Jestliže Klient nevyužívá služby déle než celý kalendářní měsíc.

(7) Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v části B odst. 1 až 6 tohoto článku činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, v němž byla tato výpověď Klientovi nebo jeho zástupci písemně doručena.

X.

Ostatní ujednání

(1) Klient souhlasí s uvedením rodného čísla a s jeho užitím v případech, kdy je Poskytovatel povinen identifikovat Klienta podle jeho rodného čísla.

(2) Klient byl upozorněn na skutečnost, že pokud to bude z provozních, popř. zdravotních důvodů nutné, může být ubytován na jiném pokoji, po předchozí dohodě.

(3) Klient byl informován, že mohou být v souladu se směrnicí EU o GDPR poskytnuty oprávněným osobám informace o všech závažných skutečnostech týkajících se jeho pobytu v Domově.

(4) Klient je informován, že v rámci zachování maximální bezpečnosti probíhají noční kontroly na pokoji. Pracovníci Domova se zavazují postupovat ohleduplně.

XI.

Doba platnosti Smlouvy

(1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

(2) Doba platnosti a účinnosti Smlouvy je sjednána od okamžiku jejího podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou. Klient nemůže práva z této Smlouvy postoupit na někoho jiného.

XII.

Závěrečná ustanovení

(1) Poskytovatel prohlašuje, že při poskytování sociální služby postupuje od data účinnosti v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a se souvisejícími právními předpisy obsaženými v právním řádu České republiky. Podrobné informace o právech uživatele v souvislosti se zpracováním osobních údajů lze nalézt na internetové adrese poskytovatele <https://www.mchp.cz/o-nas/dokumenty-ke-stazeni/?action=download&ald=1040>, dle dohody se zájemcem mohou být poskytnuty v listinné podobě. Klient a Poskytovatel shodně prohlašují, že Klient byl seznámen s informacemi o jeho právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které jsou přílohou č. 2 Smlouvy.

(2) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

(3) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně. Tato změna bude zaznamenána v dodatku, který se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

(4) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu uzavřely vážně, určitě, nikoliv v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek.

(5) Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

(6) Touto Smlouvou se ruší veškerá předchozí ujednání mezi Poskytovatelem a Klientem.

V Plzni, dne:.....

podpis Klienta nebo zástupce

podpis Poskytovatele

Svědék **byl / nebyl** aktivně přítomen podpisu smlouvy a jednal v zájmu Klienta.

Zástupce na základě plné moci ze dne: _____

Ustanovením opatrovnictvím ze dne: _____

Jméno a příjmení: _____ dat. nar.: _____

(podpis svědka, zplnomocněnce, opatrovníka, zástupce MěÚ, jiného podpůrce)

Přílohy ke Smlouvě

Příloha č. 1 – ***Ceník*** + Příloha č. 2 – ***Informace o zpracování osobních údajů klientů***
MCHP

PŘÍLOHA č. 1 ke Smlouvě -- Ceník

Klient: <<Klient>>, nar.: <<Datum narození>>

Datum zahájení služby: <<Datum nástupu>> Smlouva ze dne:
<<Smlouva ze dne>>

1 - ÚHRADA za služby v Domově pro seniory sv. Jiří

A – Úhrada vypočtená Klientovi

Klient se zavazuje platit zálohově částku podle rozpisu dle části 1 - Výpočtové snížené úhrady, bod C, pro **jednolůžkový/dvoulůžkový** pokoj a to způsobem úhrady vybraným Klientem – uvedeno v jeho Smlouvě.

B - Ujednání úhrady za péči

Klient souhlasí s tím, že vyplácený příspěvek na péči bude zasílán Úřadem práce přímo na účet Domova. / Klient se zavazuje k zálohové úhradě příspěvku na péči a to do 5. pracovního dne v kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

C – Zákonný zůstatek ve výši 15% příjmu Klienta

Klientovi zůstává dle zákona částka ve výši 15% příjmu nebo vyšší. / Aby Klientovi zůstávala dle zákona částka ve výši 15% příjmu, je mu poskytnuta sleva na úhradě.

Výpočet snížené úhrady za ubytování a stravu

V souladu se článkem VII., bodem A odst. 4 Smlouvy o poskytování sociální služby, byla u Klienta na základě předložených dokladů o příjmech snížená úhrada za ubytování a stravu **vypočtena** takto:

Měsíční příjem klienta celkem <<Důchod>>	<i>Klient/ka neuvedl/a</i>
15 % z měsíčního příjmu: <<Minimální zůstatek>>	
Maximální měsíční úhrada, tj. po odečtu 15% 28 dní	
Maximální měsíční úhrada, tj. po odečtu 15% 29 dní	
Maximální měsíční úhrada, tj. po odečtu 15% 30 dní	
Maximální měsíční úhrada, tj. po odečtu 15% 31 dní	

2 – VÝPOČTOVÉ TABULKY platné od 1. 1. 2026 v Domově pro seniory sv. Jiří

A - Ubytování

Typ pokoje	Sazba za 1 den
Jednolůžkový pokoj	380,00 Kč
Dvoulůžkový pokoj	335,00 Kč

B - Strava

Typ stravy	Sazba za 1 den
Celodenní strava (min. 3 hlavní jídla)	290,00 Kč

C - Příspěvek na péči

Příspěvek na péči	<<Stupeň příspěvku na péči>>	<<Příspěvek na péči>> Kč
-------------------	------------------------------	-----------------------------

D – Celkový přehled pro stanovení zálohy

Platby za jednolůžkový pokoj:	28 dní	29 dní	30 dní	31 dní
Ubytování	10 640,00 Kč	11 020,00 Kč	11 400,00 Kč	11 780,00 Kč
Strava	8 120,00 Kč	8 410,00 Kč	8 700,00 Kč	8 990,00 Kč
Celkem	18 760,00 Kč	19 430,00 Kč	20 100,00 Kč	20 770,00 Kč
Platby za dvoulůžkový pokoj:	28 dní	29 dní	30 dní	31 dní
Ubytování	9 380,00 Kč	9 715,00 Kč	10 050,00 Kč	10 385,00 Kč
Strava	8 120,00 Kč	8 410,00 Kč	8 700,00 Kč	8 990,00 Kč
Celkem	17 500,00 Kč	18 125,00 Kč	18 750,00 Kč	19 375,00 Kč

V Plzni dne: <<Datum>>

podpis Klienta
nebo zástupce dle Smlouvy

podpis Poskytovatele

PŘÍLOHA č. 2 ke Smlouvě - GDPR

informace pro uživatele služeb MCHP

Městská charita Plzeň (dále jen „MCHP“), je církevní nestátní nezisková organizace se sídlem Francouzská 40a, 326 00 Plzeň, IČ 453 34 692, zapsaná v Rejstříku evidovaných právnických osob u Ministerstva kultury České republiky pod číslem 8/1-06-702/1996.

MCHP zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).

MCHP je správcem osobních údajů.

Kontaktní údaje správce:

Městská charita Plzeň

Francouzská tř. 40a

326 00 Plzeň

ID datové schránky: tzjysme

Kontaktní osobou pro řešení Vašich požadavků a dotazů je:

PhDr. Alena Pistulková

Adresa: Mohylová 92, 326 00 Plzeň - Doubravka

Telefon: 379 821 106, 777 892 233

e-mail: alena.pistulkova@mchp.charita.cz

nebo

Mgr. Tereza Landová, ředitelka Městské charity Plzeň

Adresa: Francouzská 40a, 326 00 Plzeň

Telefon: 377 440 862

e-mail: tereza.landova@mchp.charita.cz

MCHP si tímto dovoluje informovat uživatele služeb o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů ze strany naší organizace, včetně rozsahu práv subjektů údajů souvisejících se zpracováním jejich osobních údajů naší organizací.

Účely zpracování a právní základ pro zpracování osobních údajů představují zejména:

- Poskytování sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a plnění všech povinností s ním spojených
- Poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění a plnění všech povinností s nimi spojených.

Doba zpracování osobních údajů je po dobu platnosti smlouvy a dále po doby dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě nebo dle zvláštního právního předpisu a dle GDPR.

Zpracovatelé a příjemci osobních údajů

Osobní údaje mohou být pro zajištění výše popsaných účelů vedle správce a jeho zaměstnanců zpracovávány také zpracovateli správce, a to na základě smluv o zpracování osobních údajů uzavřených v souladu s GDPR.

Zpracovateli osobních údajů MCHP jsou:

Software production s.r.o., se sídlem Denisovo nábřeží 2568/6, 301 00 Plzeň, IČ 27973956
IReSoft, s.r.o., se sídlem Cejl 62, 602 00 Brno, IČ 26297850

MCHP dále informuje, že osobní údaje mohou být na základě zákonné žádosti předány třetím subjektům, které disponují zákonnou pravomocí vyžadovat předání předmětných osobních údajů. MCHP dále předává osobní údaje v zákonem stanovených případech těmto subjektům:

- Policii ČR, státním zastupitelstvům a soudům;
- obecním úřadům vykonávajícím funkci veřejných opatrovníků nebo podepisujících smlouvu za uživatele;
- zákonným zástupcům, opatrovníkům a osobám k tomu zmocněným uživatelem

Práva uživatele dle GDPR:

1. Uživatel je oprávněn požadovat od Správce přístup k osobním údajům, má rovněž právo na jejich opravu, doplnění nebo omezení zpracování. Každý požadavek uživatele je řešen individuálně.

2. Uživatel je oprávněn kdykoli vznést námitku proti zpracování v případě, že:

- zpracování je nezbytné pro plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen,
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany.

Údaje uživatele nebudou dále zpracovávány, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami uživatele. Do doby, než tuto skutečnost ověříme, má uživatel právo na omezení zpracování.

3. Uživatel má právo na výmaz, a to pouze v případech:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- uživatel odvolá souhlas a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- uživatel vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti,
- osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb.

4. Uživatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu, a to v případě, že se domnívá, že zpracováním osobních údajů dochází k porušení GDPR. Stížnost můžete podat u dozorového úřadu, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem na adrese Pplk. Sochora 27, Praha 7, PSČ 170 00.

5. Uživatel má na základě vlastní žádosti právo na přenositelnost jeho osobních údajů, a to v běžném a strojově čitelném formátu. Uživatel může osobní údaje předat jinému správci, nebo pokud je to technicky možné, žádat, aby si je správci předali mezi sebou.

6. Uživatel má právo být informován o tom, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných MCHP, pokud má toto porušení za následek vysoké riziko pro práva a svobody uživatele.

7. Právo uživatele kdykoli odvolat souhlas se zpracováním jeho osobních údajů se uplatní v případech, kdy byly osobní údaje získány na základě tohoto právního titulu, na ostatní důvody zpracování dle GDPR se právo nevztahuje.

Při výkonu výše uvedených práv uživatele postupuje MCHP v souladu s GDPR.

Poskytnutí Vašich osobních údajů je dobrovolné, avšak jejich neposkytnutí může znamenat, že správce nebude moci uživateli poskytnout služby.

Vaše požadavky budou vždy posouzeny a vyřešeny v souladu s příslušnými ustanoveními obecného nařízení.

V případě, že nebudete souhlasit s vypořádáním Vašich požadavků a žádostí, máte právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Na závěr bychom rádi zdůraznili, že je naším zájmem zpracovávat Vaše osobní údaje zákonně a řádně a nepoškodovat Vaše práva.

Děkujeme Vám za vstřícnost a spolupráci.

Datum poslední aktualizace: 21. 10. 2019

Odpovědný zástupce správce: PhDr. Alena Pistulková

Postup pro řešení stížností nebo připomínek

Co je to stížnost?	Stížnost na kvalitu poskytované služby nebo způsob jednání s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ústně, elektronicky a také anonymně. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění klienta.
Na co všechno si můžete stěžovat?	Stížnosti se zpravidla týkají nespokojenosti s chováním personálu či jiné osoby (například v případě nevhodného jednání nebo chování), případně kvality poskytovaných služeb, jako je vybavení domova, strava, péče a podobně.
Komu můžete svoji stížnost říci?	Každému pracovníkovi Domova, případně sociálnímu pracovníkovi nebo vrchní sestře, pokud si budete přát i vedoucí Domova, případně řediteli Městské charity Plzeň (MCHP).
Jaké jsou kontakty na odpovědné osoby?	vedoucí Domova, tel.: 379 821 106 sociální pracovnice, tel.: 379 821 108 vrchní sestra, tel.: 379 821 120
Jak si máte vybrat osobu, které se svěříte?	Rozhodněte se podle toho, ke komu máte největší důvěru nebo koho znáte nejvíce. Poradit Vám může i Váš klíčový pracovník.
Co bude následovat po podání stížnosti?	Pokud si to přejete, bude s Vámi stížnost písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena, přičemž jsou shromážděna fakta od vás, zaměstnanců, z dokumentace a od případných 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. Nejpozději do 30 dnů budete vyrozuměn/a o tom, jak byla vaše stížnost vyřízena.
Když nechcete říct stížnost osobně?	Máte možnost vhodit svoji Stížnost do schránky, která je na každém patře Domova u informační nástěnky či zaslat písemně na adresu Domova. Dále máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení Stížnosti zástupce, kterému věříte.
Když za mě stížnost podá někdo jiný?	O řešení stížnosti je pak informován Váš zástupce, který je pak zodpovědný Vám informaci předat.
Když nechcete tuto stížnost podepsat?	Stížnost bude vyřízena ve stejném rozsahu, jako by byla podepsaná. Závěr o vyřešení Váši stížnosti najdete na nástěnce u schránky.
Když nebudete s vyřešením stížnosti	Když nebudete spokojeni se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit i na:

spokojení?	ředitelku MCHP, Francouzská tř. 40 a, Plzeň, tel.: 731 433 100 zřizovatele: Biskupství plzeňské, tel.: 377 225 576 (sekretariát) Městský obvod Plzeň 4, vedoucí sociálního oboru, tel. 378 036 660 Veřejný ochránce práv: tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.
Hrozí nějaké riziko, když podám Stížnost? Nebudou pracovníci Domova naštvaní, nebudou se mstít?	Všichni zaměstnanci Domova důsledně respektují Vaše právo na svobodu projevu a vyjádření názoru. Stížnosti vnímáme jako důležitou zpětnou vazbu, která nám pomáhá neustále zlepšovat poskytované služby a přispívat ke zvyšování celkové kvality života v Domově



Schránka je umístěna na každém patře Domova u informační nástěnky.

**Leták nouzových situací pro klienty
JAK SE ZACHOVAT?
STISKNĚTE NOUZOVÉ TLAČÍTKO – pracovník za Vámi
přijde.**



OHEŇ

Vidíte něco hořet? Cítíte kouř? Je někde dým, mlha? Zmáčkněte nouzové TLAČÍTKO nebo křičte „SESTRO“. Opusťte prostor, pokud to jde.



VODA

Vidíte na zemi vodu? Je něco velmi mokré? Neteče voda? Zmáčkněte nouzové TLAČÍTKO nebo křičte „SESTRO“.



ELEKTŘINA

Nesvítí vám lampa? Nefunguje spotřebič? Zmáčkněte nouzové TLAČÍTKO nebo křičte „SESTRO“.

OSTATNÍ

Nejdou otevřít dveře? Necítíte se dobře nebo jste upadli? Nefunguje spotřebič? Nejede výtah? Potřebuje pomoc někdo ve Vašem okolí? Pohybuje se v Domově neznámá osoba? Chybí Vám majetek? Něco je rozbité? Zmáčkněte nouzové TLAČÍTKO nebo křičte „SESTRO“.

Pokud pracovník nejde, zkoušejte opakovaně. Zachovejte klid – někdy pracovník již situaci řeší a přijde za Vámi hned, jak bude k situaci zavolána pomoc.

Přehled úhrad za služby platný od 1. 1. 2026

UBYTOVÁNÍ (včetně úklidu, praní prádla a jeho drobných oprav)	
Jednolůžkový pokoj	380 Kč/den
Dvoulůžkový pokoj	335 Kč/den
STRAVOVÁNÍ	
Celodenní stravování	290 Kč/den (suroviny + režie)
Snídaně	20 Kč + 20 Kč
Dopolední svačina	10 Kč + 10 Kč
Oběd	65 Kč + 70 Kč
Odpolední svačina	11 Kč + 11 Kč
Večeře	35 Kč + 38 Kč
ÚHRADA ZA PÉČI (náleží poskytovateli ve výši přiznaného příspěvku na péči v souladu s §73 odst. 4 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)	
ZPROSTŘEDKOVANÉ PLATBY	
Ceník volání z pevné linky	
pevná telefonní linka	1. minuta 0,50 Kč bez DPH 0,61 Kč včetně DPH - po první minutě se účtuje po vteřinách
mobilní síť ČR	1. minuta 1,66 Kč bez DPH 2,01 Kč včetně DPH - po první minutě se účtuje po vteřinách