



DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Dům klidného stáří, spol. s r. o.

Královské Poříčí, Na Sídlišti 241

IČ 26369427
(dále jen „poskytovatel“)

Poskytovaná sociální služba – **domov se zvláštním režimem**

POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby jsou poskytovány od 24. 1. 2008

Forma – pobytová, celoroční

Místo poskytování sociální služby:

Dům klidného stáří, spol. s r. o., Na Sídlišti 241, 356 01 Královské Poříčí

Maximální kapacita sociální služby – 26 lůžek

Ubytování – 13 dvoulůžkových pokojů

Jednatel Jaroslav Pokorný, Petra Novotná

Ředitelka Ilona Valentíková

Sociální pracovnice Bc. Gabriela Langová

Kontakty: 352 629 867, 352 629 868

722 937 100, 775 894 051

dks.kralovskeporici@gmail.com, info@klidne-stari.cz

ilona.valentikova@gmail.com, langova.dks@gmail.com,

Internetový odkaz: www.klidne-stari.cz

1. Popis objektu

Dům klidného stáří, spol. s r.o. vykonává svou činnost v malé obci u Sokolova. Jedná se o Královské Poříčí – obec, která byla v roce 1995 vyhlášena vesnickou památkovou zónou.

Objekt, kde je činnost provozována, je budova se dvěma nadzemními podlažími (přízemí + 1. patro), který je bezbariérově upraven. V přízemí budovy provozuje poskytovatel pobytovou sociální službu – **domov se zvláštním režimem (dále jen „Domov“)** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pro 26 klientů ve 13 dvoulůžkových pokojích.

V prvním patře budovy je poskytována zdravotní služba - léčebna dlouhodobě nemocných. Zde jsou také umístěny kanceláře vedení společnosti, sociálního pracovníka Domova a centrální koupelna.

Objekt je vytápěn centrálně z výměňkové stanice obce. Taktéž teplá voda je přivedena z výměňkové stanice obce. K objektu vede veřejná komunikace pro zásobování Domova a příjezd vozidel RZS. V objektu i kolem objektu je zpevněná pozemní komunikace.

Materiálně technické zajištění

V přízemí budovy se nachází vstupní hala se schodištěm vedoucím do 1. patra a přes vstupní halu se v přízemí budovy vstupuje do prostor Domova, kde je provozována pobytová sociální služba. Chodby přístupné klientům jsou opatřeny záchytnými madly. Je zde situován výtah.

V celém objektu je možno připojit se k internetu prostřednictvím WIFI. WIFI je dostupná jak pro klienty, tak návštěvníky Domova.

V přízemí budovy se nalézají:

Prostory určené pro klienty Domova

- pokoje klientů (viz bod 5. Poskytnutí ubytování)
- společenská místnost
- vybavená kuchyňka, která se využívá v rámci aktivizace klientů (součástí je prostor pro přípravu a výdej jídla)

Provozně technické prostory Domova

- sesterna spojená s denní místností pro pracovníky v přímé péči
- toalety pro návštěvy + centrální toaleta
- umývárna bílého nádobí + prostory pro přípravu a výdej jídla / stravy + skladovací a úklidové prostory
- centrální mycí místnost (pro inv. vozíky, toaletní potřeby)
- další skladovací prostory
- šatny, včetně hygienického zázemí pro zaměstnance

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

V 1. patře se nacházejí vybavené kanceláře vedení poskytovatele a sociálního pracovníka Domova a plně vybavená centrální koupelna, která slouží klientům Domova, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nemohou použít koupelnu na pokoji.

Společenská místnost je přístupná pro všechny klienty, po celý den. Společenská místnost je vybavena stoly, židlemi, plazmovým televizorem, DVD přehrávačem, hudební věží, malou knihovnou, úložnou skříní na ukládání bílého nádobí, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí. Součástí společenské místnosti je i odpočinková zóna se sedací soupravou a paravánem pro možnost zajištění většího soukromí.

Ve společenské místnosti mohou klienti trávit svůj volný čas dle uvážení. Uskutečňují se zde kolektivní posezení, aktivizační činnosti s klienty (např. pletení, háčkování, malování, tvůrčí dílna). Dále zde mají klienti možnost si zahrát společenské hry, sledovat filmy na přání, poslouchat hudbu, aj. Pořádají se zde společenské akce pořádané ze strany poskytovatele – setkání dětí ze základní/střední školy, hudební programy, taneční a jiná vystoupení, canisterapie a jiné.

Společenská místnost slouží i pro osobní/rodinné návštěvy klientů.

Domov využívá pro práci s klienty kompenzační pomůcky, např. mechanické invalidní vozíky, pojízdná i pevná chodítka, francouzské hole, vycházkové hole, toaletní křeslo, antidekubitní matrace, nástavce na WC a jiné.

Do materiálně technického vybavení patří rovněž prostory pro zaměstnance. Zaměstnanci mají k dispozici šatny – dámské a pánské, které jsou opatřeny uzamykatelnými skříňkami, pro uložení soukromých, pracovních i osobních věcí zaměstnanců. Součástí šaten jsou toalety a sprchový kout.

Dále má personál k dispozici místnost „sesternu“, která slouží zdravotnickému personálu. Součástí sesterny je denní místnost pro pracovníky v sociálních službách – pracovníky v přímé péči.

Zaměstnancům domova slouží technické vybavení:

- počítačová technika, včetně potřebného softwaru: pevný/stolní počítač a tiskárna, které jsou k dispozici zaměstnancům – zdravotním sestrám a pracovníkům v přímé péči. Dále notebook, který má k dispozici sociální pracovnice, včetně tiskárny. Další počítačovou techniku má k dispozici vrchní sestra, ředitelka a jednatel společnosti,
- služební pevné a mobilní telefony (pevná linka je k dispozici na sesterně a v recepci. Mobilní telefon je k dispozici na sesterně, další mají k dispozici sociální pracovnice a ředitelka Domova), včetně faxu.

V Domově je zaveden kamerový systém bez nahrávání a záznamu. Kamerový systém je umístěn ve veřejných prostorech domova, a to v přilehlém venkovním prostoru, na chodbách a ve společenské místnosti, která je určena všem klientům. Není zaveden na pokojích klientů, toaletách ani v koupelnách, aby nebylo narušováno soukromí a intimita klientů, proto se nejedná o zásah do práv na ochranu osobnosti. Prostory, které jsou

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

snímány kamerovým systémem bez záznamu, jsou označeny informační cedulí se sdělením, že prostor je sledován kamerovým systémem. O používání kamerového systému jsou informováni jak klienti, tak jejich zástupci a rodinní příslušníci již před přijetím do Domova.

Kamerový systém je používán a určen ke sledování uvedených prostor ze sesterny, kde se nachází centrum kamerového systému, včetně monitoru.

Sledování je vhodné pro zajištění pomoci a bezpečnosti klientů, kteří mohou potřebovat pomoc v určitých situacích, kdy u nich není přítomen nikdo z personálu. V prostoru pokoje a tam, kde není možné používat kamerový systém, mají klienti k dispozici signalizační zařízení TREX (hodinky), kterým si lze potřebnou pomoc personálu přivolat.

2. Místní dostupnost a okolí Domova

Domov je situován v blízkosti autobusové zastávky (cca 10 metrů), autobusové spojení směr Sokolov nebo směr Chodov, Karlovy Vary. Vlakové nádraží je od Domova vzdáleno cca 900 metrů (5 minut pěší chůzí); vlakové spojení: Mariánské Lázně – Karlovy Vary. Kolem objektu jsou zřízena parkovací místa nebo lze případně parkovat v prostoru bývalé střední školy nad budovou Domova.

Objekt, v němž je provozován Domov, je oplocen a zajištěn velkou elektronickou vstupní branou. K objektu patří venkovní prostor, který slouží jako venkovní posezení a zahrada pro klienty a návštěvy. Venkovní posezení je opatřeno stoly, křesly a lavicemi + v případě teplého a slunného počasí velkými slunečními deštníky. Rovněž zde s klienty uskutečňujeme venkovní grilování. Za příznivého počasí se zde naši klienti mohou stravovat na čerstvém vzduchu. Vzhledem k tomu, že jde o venkovní prostor, je zde povolené kouření bez omezení, a proto jsou zde k dispozici venkovní stojanové popelníky, ale i malé popelníky na stolech. Ke zpříjemnění posezení a pobytu venku slouží vícepatrová kašna.

V blízkosti Domova je mateřská škola, základní škola a zařízení sociálních služeb TOREAL, spol. s r.o. Dále se v blízkém okolí nachází různé podnikatelské subjekty, prodejna Potraviny – večerka, Česká pošta, Zámeček Královské Poříčí – tzv. Seebohmova vila, jehož součástí je Obecní úřad Královské Poříčí, bowling. V okolí záměčku je malý odpočinkový park s rybníčkem a posezením. Nedaleko od Domova je Statek Bernard, který nabízí řadu možností společenského vyžití a v jeho areálu se pořádají různé kulturní akce, koncerty, hudební vystoupení.

3. Cílová skupina

Sociální služba je určena dospělým osobám ve věku od 50 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, zejména osobám se stařeckou demencí, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které nejsou schopné samostatně žít ve svém přirozeném prostředí a jejichž nepříznivá situace, z důvodu těchto onemocnění a ohledem na specifické potřeby, vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Popis cílové skupiny – služba je poskytována osobám, jež nejsou schopny samostatně žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují péči, podporu a dohled druhé fyzické osoby s ohledem na své specifické potřeby. Potřebnou péči těmto osobám není možné zajistit mírnější formou, a to prostřednictvím např. terénní sociální služby (pečovatelská služba, osobní asistence, odlehčovací služba) či péčí rodinných příslušníků a známých osob v jejich přirozeném prostředí. Služba se spádově poskytuje klientům z Karlovarského kraje, při volné kapacitě též klientům z celé ČR.

Věková struktura cílové skupiny: dospělí (od 50–64 let), mladší senioři (60–80 let), starší senioři (nad 80 let).

4. Časový rozsah

Sociální služba domov se zvláštním režimem je poskytována 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, v nepřetržitém provozu.

5. Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

- a. Poskytnutí ubytování
- b. Poskytnutí stravy
- c. Pomoc při zvládání 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 pomoc při obstarávání osobních záležitostí

ad a. Poskytování ubytování – Domov poskytuje ubytování ve dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou bezbariérové, vybaveny elektricky polohovatelnými lůžky s antidekubitní matrací, nočními stolky s výsuvnou deskou (uzamykatelnými), stropním světlem, nočním osvětlením, šatní skříní, stolem, židlemi, televizorem a chladničkou. Součástí pokoje je hygienické zařízení, kde je sprchový kout se sprchovací sedačkou, toaleta a umyvadlo.

Po domluvě s vedením Domova si klient může dovybavit pokoj vlastními, drobnými doplňky (rádio, nástěnné hodiny, obrázky, lampička, drobný nábytek apod.).

Okna na pokoji jsou opatřena žaluziemi.

Součástí ubytování je též zajištění úklidu, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, vč. žehlení. V celém objektu je pravidelně prováděn úklid.

ad b. Stravování – klientům je zajištěna celodenní strava – 5 x denně (snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře), včetně pitného režimu. Pro diabetiky je podávána i druhá večeře. V případě potřeby je možné zajistit

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

potřebnou dietní stravu. Jídelníček zajišťuje nutriční terapeut dle možností a přání klientů. Klienti mají možnost vybrat si oběd z několika jídel. Stravu (jídlo, pokrmy) pro Domov zajišťují smluvní externí dodavatelé a způsob zajištění stravování byl odsouhlasen Krajskou hygienickou stanicí. V Domově funguje stravovací komise, která je složena z klientů, nutriční terapeutky, pracovníků v přímé péči a sociální pracovníce. Klienti mají možnost 1 x měsíčně na stravovací komisi vyjádřit své názory, připomínky, náměty, podněty a jiné.

ad d. Osobní hygiena – denně je prováděna běžná hygiena (denní/večerní - úkony mytí těla, péče o ústa, vlasy, nehty rukou, holení, výkon fyziologické potřeby). Celková hygiena je prováděna u každého klienta dle jeho přání a potřeb. Klienti jsou vedeni k dodržování a provádění pravidelné běžné a celkové hygieny. K provádění celkové hygieny klientů Domova slouží bezbariérová koupelna na pokoji, která je vybavena sprchovým koutem se sklopnou koupelnovou sedačkou, umyvadlem a toaletou. A v případě potřeby je k dispozici i centrální koupelna, která umístěná v 1. patře a je opatřena koupacím lůžkem.

ad c. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu - pracovníci v sociálních službách poskytují podporu, dopomoc a péči v dohodnutém rozsahu a dle individuální potřeby daného klienta (např. příprava, podávání stravy a tekutin, výběr oblečení, oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, dodržování léčebného režimu, udržování pořádku, změny poloh – vstávání, sezení, stání).

ad e. Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím – v Domově se dle možností pořádají různé společenské akce. Spolupracujeme s dobrovolníky. Snažíme se zajišťovat akce pro klienty i mimo Domov (návštěvy na společenských akcích, procházky a výlety po okolí atd.). Spolupracujeme s Dobrovolnickým centrem Instand, s nestátní neziskovou organizací FOKUS Karlovarský kraj, z.ú., s Knihovnou Královské Poříčí, Knihovnou ve Svatavě, se Střední školou stravování a služeb Karlovy Vary, p.o., Hipoterapie Leon (Karlovy Vary, Děpoltovice), paní Zábranovou Petrou v rámci Canisterapie a s aktivitou MíčoCvíčo.

Aktivity a činnosti Domova jsou dále zajišťovány ve spolupráci se studenty, kteří do Domova dochází na školní praxi v rámci studia na střední či vysoké, vyšší odborné škole.

Z Dobrovolnického centra Instand, z.ú. k nám do pobytové sociální služby dochází dobrovolnice / dobrovolníci, kteří se klientům věnují individuálně či v rámci společně domluvených společných aktivit. Rovněž do Domova dochází dobrovolníci z jiných organizací a individuálně se věnují našim klientům: doprovází je ven na procházky, výlety, k lékaři, na nákupy ... Do Domova pravidelně dochází paní Eva, která zajišťuje jak skupinová posezení, tak individuální návštěvy u klientů, kterým zpřijemňuje chvílky hraním na harmoniku a zpěvem. Navštěvuje všechny klienty, ale individuální návštěvy jsou domluveny hlavně pro imobilní klienty, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni se aktivně zapojit do společenského života a např. jít ven, jet na výlet apod.

ad h. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí klientů – tuto případnou pomoc zajišťuje sociální pracovnice Domova – jedná se např. o zajištění vyhotovení nového občanského průkazu, průkazu zdravotní pojišťovny, podání podnětu na posouzení svéprávnosti, spolupráci s úřady či jinými institucemi, pomoc s exekucními srážkami z důchodu, zajištění výplaty důchodu klientovi do domova, kontakt s právníkem, notářem, zprostředkování pracovníků pro ověření podpisu na úředních listinách, vyřizování příspěvků, dávek a další.

Základní sociální poradenství – klientům pomáhá v případě potřeby s vyřizováním jejich oprávněných nároků sociální pracovnice Domova.

Poskytovatel zprostředkovává klientům též další činnosti a služby

- a. Kadeřnice
- b. Pedikérka
- c. Individuální nákupy
- d. Individuální cesty za kulturou

6. Zjištění zdravotní péče

Zdravotní péči zajišťuje lékař z oboru všeobecné lékařství, který pravidelně do Domova dochází, a to jednou týdně, nebo v případě potřeby i častěji. Ošetrovatelskou péči zajišťují zdravotní sestry s registrací, které vykonávají denní 12 hodinové směny. Dále má poskytovatel pro své uživatele/klienty zajištěného lékaře z oboru psychiatrie, který do Domova dochází pravidelně 1 x za 2 měsíce, případně častěji dle potřeby klientů.

Při nástupu do sociální služby je klientovi nabídnuta možnost registrace u smluvního lékaře Domova.

Přes praktického lékaře jsou zajištěny i další služby u specializovaných lékařů – diabetik, neurolog, chirurgie, ortopedie, zubní apod. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu jsou klienti převezeni RZS do spádové nemocnice - Nemocnice Sokolov.

7. Úhrada za poskytování sociálních služby

Pobytová sociální služba je poskytována za úhradu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Informace o úhradě za poskytované služby jsou dostupné na webu naší organizace: www.klidne-stari.cz.

8. Jednání se zájemcem o službu

Osoba, která má zájem o sociální službu získá potřebné informace, tiskopisy u sociální pracovnice nebo na

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

našich internovaných stránkách. Všem doporučujeme osobní návštěvu s prohlídkou zařízení a seznámení se s chodem služby. Po přijetí žádosti o poskytnutí sociální služby je sociální pracovníci Domova provedeno jednání se zájemcem / žadatelem o sociální službu. Jednání probíhá v přirozeném prostředí zájemce / žadatele nebo v místě, kde se aktuálně osoba zdržuje, nachází.

Sociální pracovníce při jednání informuje zájemce, případně rodinné příslušníky o nabízené sociální službě, všech povinnostech, které pro něj, v případě přijetí do služby, plynou ze smlouvy o poskytování sociální služby, včetně podmínek a způsobu poskytování služby. Sociální pracovníce rovněž s žadatelem projednává jeho osobní cíle, kterých by chtěl dosáhnout, jaká jsou jeho očekávání od služby, konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb. Stanovení osobních cílů zájemce, následně klienta, vychází z možností a schopností dané osoby, ale i poskytovatele. Plánování průběhu sociální služby se provádí individuálně pro každého klienta a dle možností Domova či personálního zajištění. Pro plánování má Domov zpracován metodický pokyn, podle kterého se řídí plánování a způsob hodnocení, přehodnocování poskytované služby.

9. Informace o službě

Potřebné informace o poskytovateli a poskytované sociální službě je možné získat osobně na adrese: Na Sídlišti 241, 356 01 Královské Poříčí, na internetových stránkách – www.klidne-stari.cz, facebookové stránce – Dům klidného stáří, spol. s r.o., písemně na e-mailu: dks.kralovskeporici@gmail.com, info@klidne-stari.cz, langova.dks@gmail.com, ilona.valentikova@gmail.com, telefonicky od sociální pracovníce domova (775 894 051). Dále u sociálních pracovníků v nemocnicích a léčebnách dlouhodobě nemocných, v ordinacích praktických lékařů, na úradech (např. Městský úřad Sokolov, odbor sociálních věcí; Magistrát města Karlovy Vary, odbor sociálních věcí či Krajský úřad Karlovarského kraje, úřady práce apod.), v rámci Ministerstva práce a sociálních věcí v registru poskytovatelů sociálních služeb – viz <https://www.mpsv.cz/registru-poskytovatelu-sluzeb>.

10. Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu se zájemcem o sociální službu pouze z důvodů stanovených v § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

11. Smlouva o poskytování služby

Sociální služby v Domově jsou osobě poskytovány na základě písemně uzavřené „Smlouvy o poskytování sociální služby v domově se zvláštním režimem“, a to klientům, kteří spadají do okruhu a cílové skupiny osob zapsané v registru poskytovatelů sociálních služeb. Podstatou této smlouvy je úprava vztahů mezi klientem, případně jeho zástupcem a poskytovatelem sociální služby, včetně stanovení podmínek poskytování služby (místo, čas, úhrada, ochrana osobních údajů, výpovědní důvody). Smlouva se uzavírá dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a to písemnou formou ve dvou, případně třech, vyhotoveních – klient/uživatel, zástupce klienta, poskytovatel.

12. Podmínky ukončení smlouvy:

- a) Ukončení smlouvy ze strany klienta, případně jeho zástupce** – klient či jeho zástupce může smlouvu vypovědět kdykoliv bez uvedení důvodu, písemnou či ústní formou sociální pracovníci, případně vrchní sestře.
- b) Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele** - poskytovatel může smlouvu vypovědět, pokud klient hrubě porušuje podmínky smlouvy:
- klient hrubě porušuje své povinnosti a závazky, vyplývající ze smlouvy a domácího řádu (např. úmyslné poškozování zařízení, hrubé narušování soužití, fyzické napadání personálu nebo ostatních klientů) a i přes prokazatelné upozornění na porušování pravidel v tom pokračuje,
 - pokud klient zamlčí výši příjmu nebo jeho změnu,
 - pokud je klient v prodlení s úhradou, ke které se ve smlouvě zavázal a to i přes předchozí, prokazatelné upozornění. A to i v případě, že poskytovatel přistoupí na dohodu o splátkách dluhu a i tuto dohodu uživatel/klient neplní.
 - ukončit pobyt lze také v případě, kdy klient přestane spadat do cílové skupiny, která je vymezena v rozhodnutí o registraci.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 1 měsíc a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi klientovi služby.

13. Způsob vyřizování stížností

Všichni klienti mají možnost vyjadřovat se ke kvalitě a způsobu poskytovaných služeb. Stížnosti a připomínky slouží ke zlepšení kvality služeb. Stížnosti může podávat klient Domova, jeho zákonný zástupce/opatrovník i rodinní příslušníci.

Domov je povinen veškeré stížnosti evidovat. K evidenci slouží příslušné tiskopisy / dokumenty, podle druhu

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

stížnosti (obecné + připomínky, podněty ke stravě). Stížnost musí být vyřešena písemně nejpozději do 30 dnů od jejího zaevidování. V případě anonymní stížnosti je rovněž vypracována písemná forma vyřízení, která je zveřejněna na nástěnce v rámci Domova

Stížnost je možné podat:

- Anonymně
- Písemně

Anonymní a písemné stížnosti lze podat:

- na adresu Dům klidného stáří, spol. s r.o., Domov se zvláštním režimem, 356 01 Královské Poříčí, Na Sídlišti 241
 - vhozením do schránky, která je umístěna ve vstupním vestibulu / hale v přízemí budovy, kde je poskytována pobytová sociální služba, na adrese výše
 - elektronicky na e-mail: dks.kralovskeporici@gmail.com, ilona.valentikova@gmail.com, langova.dks@gmail.com
 - prostřednictvím datové schránky: ID dat. schránky rnx2gz8
- Ústně – podávají se jednatelem společnosti, ředitelem Domova. Rovněž lze stížnost sdělit sociální pracovníci, vrchní sestře, zdravotní sestře, pracovníkovi v přímé péči, kteří jsou seznámeni s tím, jak mají v daném případě postupovat.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na nezávislé orgány, jímž jsou:

- Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor sociálních věcí, Karlovy Vary
- Veřejný ochránce práv se sídlem v Brně
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – pro podněty týkající se kvality, způsobu poskytování sociální služby

.....
podpis odpovědné osoby