

Domáci řád

Obsah:

- Čl. 1 - Úvod
- Čl. 2 - Ubytování
- Čl. 3 - Elektrické spotřebiče
- Čl. 4 - Odpovědnost za škodu
- Čl. 5 - Přihlášení k trvalému pobytu
- Čl. 6 - Úhrady a způsob úhrady za pobyt
- Čl. 7 - Přehled vyúčtování
- Čl. 8 - Stravování
- Čl. 9 - Zdravotní a ošetrovatelská péče
- Čl. 10 - Příspěvek na péči
- Čl. 11 - Hygiena, čistota a pořádek
- Čl. 12 - Vycházky mimo areál domova
- Čl. 13 - Přechodný pobyt mimo domov
- Čl. 14 - Návštěvy
- Čl. 15 - Volnočasové a zájmové aktivity
- Čl. 16 - Další služby
- Čl. 17 - Duchovní služby
- Čl. 18 - Poštovní zásilky
- Čl. 19 - Stížnosti, připomínky, přání a podněty
- Čl. 20 - Ukončení pobytu
- Čl. 21 – Požární evakuační plán
- Čl. 22 – Závěrečná ustanovení

Platnost: 01. 04. 2022

Účinnost: 01. 05. 2022

Zpracoval/a: Bc. Martina Jonášová, Petra Pašková, DiS., Mgr. Kateřina Uličná

Schválil/a: Bc. Martina Jonášová, ředitelka Charity Ústí nad Labem

Počet stran: 14

Čl. 1 – Úvod

1. Tento domácí řád upravuje pravidla bydlení v Domu pokojného stáří sv. Ludmily (dále jen „domov“), jednoho ze zařízení poskytovatele sociálních služeb Charity Ústí nad Labem, církevní neziskové organizace. Domácí řád vymezuje práva a povinnosti všech uživatelů, návštěv a zaměstnanců. Cílem Domácího řádu je vytvořit takové podmínky, aby byl zajištěn klidný chod domova a dobré soužití v rámci služeb.
2. Poskytovatel se hlásí k principům zajištění podmínek důstojného života formulovaných v Listině základních práv a svobod, v Ústavě ČR a všech platných zákonných norem v ČR. Omezení, která uživatelé z tohoto dokumentu pramení, jsou nezbytným minimem pro řádný chod domova a určení základních pravidel pro jeho fungování.

Čl. 2 – Ubytování

1. Uživatel přichází do domova dobrovolně, na základě své žádosti o přijetí. Při přijetí je s ním sepsána Smlouva o poskytování sociální služby (dále „smlouva“).
2. Při přijetí do Domova se uživatel ubytuje v předem určeného pokoje. Veškeré donesené prádlo a oblečení doporučujeme, aby bylo řádně označené, z důvodu zamezení záměny oblečení s jiným uživatelem.
3. V případě, že má uživatel u sebe cennosti (hodinky, šperky apod.), sociální pracovnice vyhotoví záznam o jejich existenci. Za veškeré věci, které jsou majetkem uživatele, si zodpovídá sám uživatel. Po dohodě s uživatelem je možné uložit cennosti do trezoru sociálních pracovníků.
4. Pokoje v domově jsou vybavené základním nábytkem (lůžko, noční stolek, šatní skříň, jídelní stůl a židle). Pokoj si může uživatel vyzdobit vlastními obrazy, fotkami, květinami, keramikou apod., které však nesmí být na obtíž spolubydlícím a musí být čisté a v dobrém technickém stavu. Uživatelům je zakázáno vybavovat pokoj běhouny či jiné druhy koberce, a to z důvodu bezpečnosti.
5. V případě ukončení pobytu bude rodinou vybavení vyklizené.
6. Větší dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezproblémového poskytování potřebné péče, bezpečí uživatelů, přístupu do pokoje pro zdravotní službu, provádění pravidelného úklidu včetně mytí oken.
7. Pokud dovybavení pokoje nábytkem brání v poskytování péče, pohybu osob po pokoji nebo by ztěžovalo případnou evakuaci uživatele Domov požádá o odstranění přebytečného vybavení uživatele/opatrovníka, případně rodinného příslušníka.
8. Uživatelé pobývají na pokojích bez omezení. Je respektováno právo na soukromí a jiná osoba smí do pokojů vstupovat po zaklepaní.

9. Uživatel, který je v jednolůžkovém pokoji nebo ve dvoulůžkovém pokoji (zadní pokoj), který musel být hospitalizován, bude jeho pokoj uzamčen a přelepen štítkem. Pokoj uzamkne sociální pracovnice nebo zdravotní sestra konající službu. Uživatel, který je ve dvoulůžkovém pokoji (přední pokoj) nelze pokoj uzamknout, z důvodu průchodu do zadního pokoje. Pokud dojde k hospitalizaci uživatele, může sociální pracovnice se souhlasem uživatele (viz. Souhlas uložení cenností do kanceláře sociálního poradenství), odnést cenné věci z pokoje, které následně uchová v trezoru v kanceláři sociálního poradenství. V případě úmrtí uživatele dochází ke stejnému postupu, jako u hospitalizace.
10. Každý pokoj je vybavený signalizačním zařízením, které je umístěné u každého lůžka. Slouží k přivolání personálu.
11. V prostorách domova a na pokoji je zakázáno kouřit a používat otevřeného ohně. Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném místě, které je řádně označeno. Uživatel je povinen dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření.
12. Vstup do provozních místností a do místností vyhrazených pro zaměstnance, je uživatelům zakázán z bezpečnostních důvodů.
13. Uživatelům není dovoleno přechovávat v domově zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty nebo narkotika.
14. Uživatel je povinen dodržovat klid a pořádek, nesmí rušit a obtěžovat ostatní uživatele. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin. V tuto dobu se provádějí kontroly za účelem prevence náhlého zhoršení zdravotního stavu, který může ohrozit život uživatele, nebo podání léku, či poskytnutí ošetřovatelské a lékařské péče (ošetřeno Formulářem se souhlasy).
15. Uživatel může požádat o přestěhování na jiný pokoj, např. na jednolůžkový pokoj. O přestěhování rozhoduje Dům dle svých provozních možností. Na přemístění nemá uživatel právní nárok.
16. Uživatel může být v rámci domova přestěhován z těchto důvodů:
 - a) **technického** (malování, havarijní stavy např. prasklé topení, opravy zdí, podlah).
 - b) **z důvodu zhoršení zdravotního stavu a změny diagnózy**, může být uživatel přestěhován.
 - c) **dočasné přestěhování uživatele z důvodu výskytu infekčního onemocnění či jiné nákazy.**

Čl. 3 – Elektrické spotřebiče

1. Uživatel si může se souhlasem sociálních pracovníků donést a používat vlastní elektrické spotřebiče (jako například televizor, rádio, rychlovarnou konvici, lednici) za předpokladu, že doloží platnou revizní zprávu. Pokud má uživatel vlastní rádio či televizor, je povinen platit zákonem stanovený koncesionářský poplatek. Náklady spojené se zapojením televize nebo internetu (kabely, el. prodlužovací kabely...) si hradí uživatel. Používáním svého spotřebiče uživatel nesmí rušit ostatní uživatele.
2. V případě povinné zákonem stanovené revize elektrospotřebičů, provozovatel zajistí 1x ročně revizi elektrospotřebičů. Uživatel je povinen revizi uhradit z vlastních prostředků za každý uživatelem užívaný elektrický spotřebič, včetně prodlužovacích kabelů, a to i když není připojen do zásuvky. Proto doporučujeme zvážit, které elektrické spotřebiče budou opravdu využívány.

Čl. 4 – Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku domova nebo na zdraví ostatních uživatelů, personálu či jiných osob.
2. Uživatel je povinen upozornit kteréhokoliv pracovníka na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout domovu nebo ostatním uživatelům, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění či odvrácení.
3. Uživatel je odpovědný i za škody, které způsobil v důsledku nedodržení Domácího řádu.

Čl. 5 – Přihlášení k trvalému pobytu

1. Uživatel, který je do Domova přijat, může být přihlášen k trvalému pobytu na adrese Domova. Trvalý pobyt je obvykle zřízen po 3 měsících od data uzavření smlouvy o poskytování sociální služby v Domě pokojného stáří sv. Ludmily. Přihlášení k trvalému pobytu zajišťuje sociální pracovnice.

Čl. 6 – Úhrada a způsob úhrady za pobyt

1. Rozpis a výši úhrady obdrží uživatel při podpisu smlouvy v tištěné podobě. Pokud uživatel nastupuje v průběhu měsíce, automaticky se úhrada za daný měsíc krátí, dle počtu dní. Uživatel obdrží rozpis úhrady za měsíc, v kterém nastupuje a rozpis úhrady na následující kalendářní měsíce. Úhrada za pobyt a stravu se odvíjí dle aktuálního počtu dnů v kalendářním měsíci.
2. Kalendářní měsíc je pro tyto účely stanoven v rozsahu 31 dnů.
3. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu.

4. Úhrada se provádí **bezhotovostně na bankovní účet ČSOB a.s., č. ú. 271043096/0300**. Variabilní symbol je **číslo smlouvy**.
5. **Termín úhrady: nejpozději do 27. dne měsíce**, za nějž se platba hradí.
6. Doporučujeme uživatelům platbu úhrady navýšit o částku, která bude následně uložena na depozitní účet uživatele.
7. Z této částky (tzv. „přeplatku z účtu“) si uživatel hradí např. léky, kadeřnici, pedikúru, drobné nákupy nebo útratu v kavárně.
8. Uživatel (nebo jeho rodinný příslušník), opatrovník je povinen kontrolovat svůj zůstatek na depozitním účtu a hospodařit tak, aby se uživatel nedostával do mínusových částek. Případně musí uhradit mínusové částky nejpozději do 27. dne v měsíci.
9. Uživatel má také možnost si svou uloženou hotovost vybrat v kanceláři sociálního poradenství v prvním patře traktu „A“.

Čl. 7- Přehled vyúčtování

1. Poskytovatel je povinen předložit uživateli popř. příspěvateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
2. Vyúčtování je předkládáno v tištěné formě, a to jak za pobyt, stravu, tak pohyby na finančních depozitech uživatele.
3. Termíny použité ve vyúčtování:

„přeplatek z účtu“- finanční částka, kterou uživatel nebo příspěvatel posílá navíc oproti úhradě pobytu v domově (např. úhrada činí 14.105 Kč a na účet domova je zasláno 15.000 Kč, přeplatek je tedy 895 Kč). Tato částka je využita například na uhrazení léků, pedikúry, kadeřnice, útraty v kavárně. Přeplatek z účtu je vyúčtován koncem měsíce za daný měsíc.

„vratka za stravu“- pokud si uživatel odhlásil stravu v domově z důvodu hospitalizace nebo pobytu mimo domov (např. dovolená s rodinou, lázně, atd.), je mu vráceno 115 Kč z celkové finanční částky za neodebranou stravu. To znamená, z celkové částky Vratka za stravu je uživatelům vyúčtována koncem měsíce za daný měsíc.

„ulož FD“- uložení finanční částky na finanční depozita uživatele. Tato částka slouží stejně jako přeplatek z účtu na uhrazení léků, pedikúry, kadeřnice, útraty v kavárně, masáže. Vložit finanční hotovost na finanční depozita lze v kanceláři sociálních pracovníků nebo zaslání částky na bankovní účet.

„kadeřnické a pedikérské služby“ jsou placeny hromadně fakturou, pokud si je uživatel neplatí hotově na místě. A následně jsou zapsány do finančních depozit, uživateli bude vystaven doklad o zaplacení.

Čl. 8 – Stravování

1. Domov svým uživatelům zajišťuje celodenní stravu minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel, a to snídaně, oběd a večeře. Dále domov zajišťuje i odpolední svačinu a pro diabetiky druhou večeři. Domov spolupracuje s externími dodavateli, kteří jídlo dovážejí.
2. Uživatel si může ve všední dny vybrat z 3 jídel, o víkendu je pouze v nabídce jedno jídlo. Výběr stravy probíhá na základě předem zveřejněného jídelního lístku a vyjádřeného přání uživatele. Výběr stravy probíhá začátkem týdne prostřednictvím pracovnice z výdejny. Jídelní lístek celé stravy včetně snídaní, je vyvěšen na nástěnce u jídelny.
3. Uživatelé se mohou stravovat na jídelně, nebo dle přání a potřeb uživatelů na pokojích.
4. Výdej stravy probíhá v těchto časech:

snídaně	od 7:30 do 8:30 hodin (od 8:00 – 8:30 hodin výdej na pokoji)
oběd	od 12:00 do 13:00 hodin (od 12:30 – 13:00 hodin výdej na pokoji)
odpolední svačina	od 14:00 do 14:30 hodin (od 14:30 – 15:00 hodin dopomoc pracovníků vykonávající službu)
večeře	od 16:30 do 17:30 hodin (od 17:00– 17:30 hodin výdej na pokoji)

druhá večeře se podává v časovém rozmezí od 20:00 hodin (pouze v případě diabetické diety).

5. Domov si vyhrazuje právo výdejní dobu v případě potřeby změnit.
6. Pokud uživatel nemůže nebo nechce stravu odebrat v určeném časovém rozmezí, je možné stravu uschovat a vydat později.
7. Dle schopností, dovedností, zdravotního stavu a přání uživatele, je strava podávána standartní (neupravená), nakrájená, mixovaná.
8. Pitný režim je zajištěn čajem nebo ovocnou šťávou po celý den. Na stravu vzniká uživatelům nárok dnem nástupu.
9. Úhrada za stravu se vrací pouze v případě předem ohlášené celodenní nepřítomnosti uživatele v domově, která byla ohlášena nejpozději do 13:00 hodin dva pracovní dny předcházející této nepřítomnosti.
10. Odhlášení stravy na víkend je nutné hlásit nejpozději do středy do 13:00 hodin.
11. Uživatel může odhlásit pouze celodenní stravu, nikoli pouze její část.
12. Uživatelé mají zakázáno vynášet nádobí a příbory z jídelny.

Čl. 9 – Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Domov poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči, odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Ošetrovatelskou péčí se rozumí péče poskytovaná kvalifikovanými zdravotními sestrami a sociální péčí se rozumí péče poskytovaná pracovníky přímé obslužné péče a sociálními pracovníky.
2. Uživatelé jsou po nástupu do zařízení přihlášení k našemu obvodnímu lékaři a psychiatrovi.
3. Zdravotní sestra domlouvá návštěvy smluvních lékařů (diabetolog, kardiolog,...).
4. Termíny návštěv lékařů v domově jsou vyvěšeny na nástěnce u ambulance.
5. Vyšetření a ošetření u lékařů specialistů je zajišťováno ve zdravotnických zařízeních mimo domov.
6. Uživatelům podávají léky zdravotní sestry.
7. Informace o zdravotním stavu poskytuje pouze ošetřující lékař. Všeobecná sestra může podat pouze informace o stavu z ošetrovatelského hlediska (např. jak se Váš blízký vyspal, jestli jedl, jakou má náladu a podobně).
8. Úhrady za léky si uživatel hradí ze svých finančních prostředků nad rámec úhrady pobytu a stravy.

Čl. 10 – Příspěvek na péči

1. Poskytovateli náleží příspěvek na péči v plné výši od prvního dne pobytu uživatele v domově, a to včetně doplacení tzv. doplatku, v případě, že je příspěvek uživateli vyplacen zpětně.
2. Pokud nový uživatel nastoupí v jiném dni v měsíci, než je den první, vypočítá se úhrada příspěvku na péči ve výši přiznaného v zařízení, děleno dny v měsíci, krát počet dnů v zařízení.
3. Pokud je uživatel mimo Domov více jak 7 dní (včetně), vyjma zdravotnického zařízení, je mu vyplácená poměrná část příspěvku na péči. Tato částka se vypočítává z výše příspěvku na péči, která se vydělí počtem dní v měsíci, z tohoto vznikne částka na den, a ta se násobí počtem dní, kdy byl uživatel mimo Domov.

Čl. 11 – Hygiena, čistota a pořádek

1. Uživatelé jsou ve vlastním zájmu, a pod dohledem ošetrujícího personálu povinni pečovat dle svých možností a schopností, o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi. U uživatelů vyžadujících zvýšenou péči o svou osobu, pomáhají s hygienou zaměstnanci domova. Uživatelům je poskytována pouze základní péče o vlasy a nehty. Základní péči o vlasy se rozumí mytí vlasů 1x týdně a každodenní česání a základní péče o nehty se rozumí stříhání nehtů na ruku 1x týdně.
2. Hygiena probíhá v těchto časech:

Ranní hygiena od 6:30 hodin do 7:30 hodin

Celková tělesná hygiena (koupání) od 8:30 hodin do 11:00 hodin

Odpolední hygiena

od 14:00 hodin do 15:00 hodin

Večerní hygiena

od 18:30 hodin do 20:00 hodin

3. Hygiena u uživatelů se provádí dle časového harmonogramu, ale může proběhnout dle potřeb i mimo časový harmonogram.
4. Uživatelé také dle svých možností udržují pořádek ve svém pokoji, skříních a nočních stolcích. Pořádek udržují také ve všech dalších prostorách, které užívají.
5. Osobní prádlo si uživatelé vyměňují podle potřeby, nejméně 1x denně, popř. častěji na doporučení personálu. Na noc se převlékají uživatelé do prádla na spaní. Ložní prádlo je uživatelům vyměňováno dle potřeby, nejméně 1x za 7 dní.
6. Domov zajišťuje praní, žehlení osobního prádla a lůžkovin včetně drobných oprav prádla.
7. Veškeré prádlo doporučujeme označit (na vnitřních stranách oděvu), aby nedošlo k záměně.
8. Všichni zaměstnanci mají povinnost dohlížet na dodržování čistoty a pořádku v bytových jednotkách. Všechny bytové jednotky se pravidelně větrají a dle harmonogramu se provádí úklid podlah a povrchů.
9. Uživatelé jsou povinni udržovat pokoj v takovém stavu, aby bylo možné poskytovat řádnou péči a úklid.

Čl. 12 – Vycházky mimo areál domova

1. Vchod do Domova je uzavřen a osoba (uživatel, návštěva), která přichází do Domova je vpuštěna pouze po zazvonění na příslušný zvonek Recepce. Osoba (uživatel, návštěva) svůj příchod nahlásí na recepci.
2. Pokud osoba (uživatel, návštěva) opouští Domov, musí zazvonit na příslušný zvonek Recepce. Osoba (uživatel, návštěva) nahlásí svůj odchod.
3. Uživatelé domova mohou opustit zařízení pouze za doprovodu a podepsané propustky na Recepci.
4. Domov doporučuje svým uživatelům, aby svůj odchod z domova hlásili před svým odchodem a nahlásili předpokládaný čas příchodu. Jakmile uživatel předpokládá, že se v průběhu dne nedostaví k některému z hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), měl by informovat službu konající zdravotní sestře o svém odchodu a přibližně době návratu. Pokud se uživatel nedostaví na některé z jídel, bude mu uchováno a vydáno až po návratu do Domova. Tyto údaje budou uvedené na podepsané propustce při odchodu mimo areál domova.
5. Uživatelům se doporučuje, s ohledem na jejich aktuální zdravotní stav, zvážit, zda je pro ně bezpečné pohybovat se mimo domov.
6. Jakmile se uživatel nevrátí bez předchozího sdělení do domova do 23:00 hodin, je povinností službu konající personál nahlásit jeho nepřítomnost Policii ČR a informovat další personál domova.

Čl. 13 – Pobyt mimo domov

1. Z různých důvodů (např. společná dovolená s rodinou) může uživatel pobývat mimo domov. Před odchodem budou uživateli předány jeho léky a doklady, pokud je předal domovu do úschovy. Pobyt mimo domov je nutné hlásit dva pracovní dny předem zdravotním sestřám. S tím je také spojeno odhlášení stravy viz Čl. 8.
2. Za pobyt mimo domov se považuje pobyt uživatele mimo areál domova po dobu trvající minimálně jeden kalendářní den.
3. Uživatel je povinen zaplatit celou úhradu za ubytování i za dobu pobytu mimo domov (takovým pobytem je mj. také doba hospitalizace).

Čl. 14 – Návštěvy

1. Uživatelé přijímají návštěvy za podmínky, že tím nebude rušen provoz zařízení, klid, popř. léčebný režim ostatních uživatelů. Doporučená doba návštěv je od 9:00 do 19:00 hodin (od 22:00 hodin je noční klid).
2. Návštěvám je doporučeno zapsat svůj příchod a odchod do knihy návštěv na Recepci.
3. V celém areálu Domova je zakázán volný pohyb psů či dalších živých tvorů. Psi, včetně štěňat, mají vstup povolen pouze na vodítku a s náhubkem. Výjimkou jsou psi (případně další živá zvířata) využívaní při uplatňování metody canisterapie, kteří mají osvědčení (jsou speciálně cvičeni). Dále mají výjimku psi vodící a asistenční.
4. Při mimořádných událostech, např. (epidemie, hygienické, bezpečnostní či technické důvody) může vedoucí Domova návštěvy omezit, resp. je zrušit.
5. Návštěvy jsou povinné udržovat pořádek a klid v domově. Při rušení klidu v domově nebo narušování jiných pravidel může být návštěva vykázána. Pokud si uživatel návštěvu nepřeje, návštěva není vpuštěna do objektu.
6. Prohlídka zařízení není možná bez přítomnosti kompetentních osob (vedoucí domova, sociální pracovnice).
7. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jiných uživatelů jsou povoleny bez omezení, ale pouze za předpokladu, že nebudou rušit ostatní uživatele, nebo provoz zařízení.

Čl. 15 – Volnočasové a zájmové aktivity

1. Uživatelé mají možnost účastnit se volnočasových a zájmových aktivit, které pro ně domov pořádá. Volnočasové aktivity probíhají formou individuálních návštěv na pokoji uživatele, nebo skupinově ve společenské a aktivizační místnosti ve třetím patře traktu „B“. Mezi nabízené aktivity patří společenské hry, promítání filmů, cvičení, procházky, čtení, atd.
2. V domově se během roku pořádají kulturní akce, např. hudební vystoupení.

3. Program aktivit a kulturních akcí naleznete na nástěnkách v domově nebo na facebookových stránkách¹ domu. Uživatelé jsou pravidelně informováni o aktivitách aktivizační pracovníci nebo ostatními zaměstnanci domova.
4. Uživatelé se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost neohrožuje jejich zdraví nebo zdraví ostatních uživatelů či zaměstnanců. Součástí areálu domova je zahrada, kulturně společenská místnost s TV, relaxační místnost, aktivizační místnost a prostory kavárny s možností využití internetu a kaple.
5. V aktivizační místnosti domova se nacházejí police s knihami a časopisy, které si uživatelé mohou půjčovat dle své potřeby.

Čl. 16- Kadeřnice, pedikúra

1. Do domova dochází externí pracovníci, kteří nabízejí kadeřnické a pedikérské služby, pro které jsou vyhrazené prostory v domově. Uživatelé, kteří se ze zdravotních důvodů nemohou dostavit do vyhrazených prostor, budou navštíveni po vzájemné dohodě na pokoji.
2. Uživatelé nejsou povinni využívat uvedené služby a mohou tyto služby využít i u jiných podnikatelských subjektů.
3. Kadeřnice i pedikérka dochází do domova dle přání a potřeb uživatelů. Termín návštěvy je vždy domluven na určitý den po domluvě se sociální pracovníci. Data a rozpisy časů jsou vyvěšeny na hlavní nástěnce u jídelny. Uživatelé se do rozpisů mohou zapisovat, popřípadě je zapíše na jejich přání pracovníci domova nebo rodina.
4. Služby si uživatel hradí ze svých finančních prostředků nad rámec úhrady pobytu a stravy.

Čl. 17- Duchovní služby

1. Součástí Domova je kaple ve třetím patře traktu „B“, kde probíhají každé úterý bohoslužby od 10 hod. (změna termínu po dohodě, o změně budou uživatelé vždy informováni), a je dostupná výtahem. Služby duchovního jako je bohoslužba, lze po dohodě s panem farářem domluvit i individuálně na základě přání uživatele. Další duchovní programy jsou vyvěšeny na nástěnce u jídelny.

Čl. 18 – Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány ve všední dny. Zásilky, které jsou vhozené do schránky, přejímá sociální pracovníce, která je předává uživatelům. Balíky, doporučené dopisy či peněžní poukázky přejímají uživatelé sami od poštovní doručovatelky nebo za přítomnosti sociální pracovníce.

¹ <https://www.facebook.com/dumpokojnehostarismetludmily/>

2. Poštovní zásilky k odeslání mohou uživatelé předat sociální pracovníci, která je předá zaměstnancům České pošty.

Čl. 19 – Stížnosti, připomínky, přání a podněty

1. Uživatelé domova, příbuzní či zástupce/opatrovník uživatele služby mohou podat připomínky, podněty, návrhy a stížnosti na poskytování sociální služby, nebo chování a jednání zaměstnanců.
2. Forma podání stížností:

a) ústně

- stížnost nebo připomínka může být předána
 - ředitel/ka Charity Ústí nad Labem
 - vedoucí domova
 - sociální pracovníce
 - vrchní zdravotní sestra

Při podání ústní stížnosti je vytvořen zápis do Záznamu o podání stížnosti.

Kdo jej sepisuje?

- ředitel/ka Charity Ústí nad Labem
- vedoucí domova
- sociální pracovníce
- vrchní zdravotní sestra

Do 30 dnů bude stěžovateli podáno písemné vyrozumění.

b) písemně

- Stížnost je možné sepsat a vhodit do schránek důvěry, které se nachází u vstupní haly domova, naproti schodišti do traktu „A“ a u výtahu v traktu „B,“ odeslat poštou či elektronicky.
- Pro uživatele domova je možnost vhodit stížnost do mobilní schránky důvěry, která putuje po jednotlivých pokojích a uživatel ji má k dispozici 2 dny. Jakmile mobilní schránka projde všemi pokoji, sociální pracovníce schránku otevrou a zapíší veškeré stížnosti do Knihy stížností.
- **Anonymní stížnosti uživatelů domova** jsou vyřizovány ve stejné lhůtě jako ostatní stížnosti a to 30 dnů. Jakmile si uživatel stěžuje anonymně, dostane vyjádření na nástěnce, která je umístěna u jídelny domova.
- Sociální pracovníce provede zápis o převzetí stížnosti do Knihy stížností.
- Do 30 dnů bude stěžovateli podáno písemné vyrozumění. Zápisy z knihy nejsou veřejně přístupné.

Jak je možné stížnost podat?

✓ **Písemně podanou žádost můžete zaslat poštou na adresu:**

- Dům pokojného stáří sv. Ludmily, V Aleji 434, Chabařovice 403 17

✓ **Elektronicky**

▪ e-mailovou formou

- ředitel/ka Charity Ústí nad Labem

○ reditel@charitausti.cz

- vedoucí domova

- sociální pracovnice

○ ludmila@charitausti.cz

○ viz kontakty na webových stránkách [www. https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/kontakty/](https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/kontakty/)

- vrchní zdravotní sestra

○ sestry@charitausti.cz

○ viz kontakty na webových stránkách [www.https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/kontakty/](https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/kontakty/)

Do 30 dnů bude stěžovateli podáno písemné - elektronické vyrozumění.

Sběr stížností a evidence:

- a) Schránky důvěry určené pro sběr stížností pravidelně 1x měsíčně vybíraná sociální pracovnící. Stížnosti jsou zaznamenány do Knihy stížností.
- b) Sociální pracovnice, nebo jiný pracovník, který stížnost obdrží (mimo schránky důvěry pro stížnosti) stížnost předá sociální pracovnici, která stížnost zapíše do Knihy stížností.
- c) Pokud bude stížnost vážného rozsahu, může sociální pracovnice požádat o součinnost vedoucího domova nebo ředitele/ky Charity Ústí nad Labem.
- d) Pokud nabyde stěžovatel dojmu, že odpověď na jeho stížnost je nedostatečná či nevyhovující, má možnost si stěžovat proti způsobu vyřízení této stížnosti dále dle charakteru stížnosti. Stěžovatel se může obrátit na:

- Biskupství litoměřické

Diecéze litoměřická

ředitelka: Růžena Kavková

tel.: 416 735 606, e-mail: ruzena.kavkova@ltm.charita.cz

adresa: Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

Postup při porušování vnitřních pravidel domova

1. Uživatelé jsou povinni dodržovat podmínky stanové ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb, jejíž přílohou je Domácí řád.
2. V Domově pospolu bydlí více uživatelů, je proto třeba, aby každý uživatel dle svých sil, zdraví a schopností přispíval k nerušenému a důstojnému soužití a vzájemné toleranci. Uživatel je povinen chovat se takovým způsobem, který nenarušuje občanské soužití dané platným občanským zákoníkem a zároveň nenarušuje práva a svobodu ostatních uživatelů a zaměstnanců domova. Vůči ostatním uživatelům a zaměstnancům se chová s respektem k jejich osobě a lidské důstojnosti. Za nepřijatelné chování se považují slovní urážky (např. hanlivé oslovování, zesměšňování a snižování důstojnosti), jakékoliv formy agrese (např. fyzické útoky, napadání holí, úmyslné najíždění kompenzační pomůckou, chodítkem na jiné uživatele) pomluvy, omezení pohybu i pobytu.
3. V případě hrubého porušení Domácího řádu a Smlouvy o poskytování sociální služby, bude uživatel ústně napomenut vedoucím Domova. Při opakovaném porušení budou následovat další písemná napomenutí, pokud uživatel i nadále činí hrubá porušení, bude s ním rozvázána smlouva.

Čl. 20 - Ukončení pobytu

1. V případě úmrtí uživatele je rodina zemřelého povinna vyklidit pokoj do 7 kalendářních dní ode dne úmrtí uživatele. Během té doby sociální pracovnice připraví protokol o ukončení pobytu.
2. V případě ukončení pobytu klienta je rodina povinna také vyklidit pokoj do 7 kalendářních dní od ukončení smlouvy.
3. V obou případech je rodina povinna odvést veškerý nábytek, který byl ve vlastnictví uživatele.

Čl. 21 – Požární evakuační plán

1. V případě požáru jsou zaměstnanci a uživatelé povinni dodržovat pokyny, které jsou vyvěšené na chodbách domova.

Čl. 22 – Závěrečná ustanovení

1. Domácí řád je základní normou pro život v domově a je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance i návštěvy domova. Domácí řád obdrží uživatel při nástupu do domova, se kterým ho seznámí sociální pracovnice. Domácí řád je vyvěšen na nástěnce u jídelny v domově a ve vestibulu domova.

2. Domácí řád je uživatelům, široké veřejnosti a případným zájemcům o sociální službu k dispozici k podrobnému prostudování na webových stránkách: <https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/>
3. Domácí řád nabývá platnosti 01. 04. 2022 a současně ruší platnost předchozího Domácího řádu.

CHARITA ÚSTÍ NAD LABEM
Štefánikova 246/1
400 01 Ústí nad Labem
IČ: 44225512

Bc. Martina Jonášová
(ředitelka Charity Ústí nad Labem)