

PRAVIDLA VZÁJEMNÉHO SOUŽITÍ

Charitní dům sv. Alžběty
- zařízení pro přechodný pobyt seniorů



Obsah

 Obsah.....	2
 Úvod	3
 Přijetí do domova	3
 Ubytování	4
 Stravování	5
 Úklid	6
 Doba klidu	7
 Návštěvy uživatelů	7
 Pobyt mimo zařízení	8
 Společenský život	8
 Úhrada služby	8
 Úhrada za péči	9
 Podněty, pochvaly a stížnosti	9
 Způsoby ukončení poskytování sociální služby	12



Úvod

-  Víτάme Vás v domově a věříme, že se budete brzy u nás cítit skoro jako doma, a abychom si vzájemně rozuměli, předkládáme Vám tyto Pravidla Charitního domu sv. Alžběty.
-  Pravidla vznikla pro zajištění klidného a spokojeného života uživatelů sociálních služeb. Tato pravidla respektují lidskou důstojnost, názory a rozhodnutí uživatelů služeb. Pravidly se řídí uživatelé, zaměstnanci a také další osoby přicházející do Charitního domu sv. Alžběty (dále jen CHD).
-  Hlavní zásadou je zachování co největšího soukromí uživatele na jeho pokoji, který mu nahrazuje domov.
-  Služby, které CHD poskytuje, jsou nasměrovány tak, aby uživatelé mohli žít co nejvíce plnohodnotným, důstojným a spokojeným životem.

Přijetí do domova

-  Při přijetí do CHD uzavírá uživatel s poskytovatelem sociální služby Smlouvu o poskytování sociální služby. Uživatel je při přijetí požádán o předložení občanského průkazu, průkazu zdravotního pojištění a dokladu o přiznání příspěvku na péči. Uživatel s omezenou svéprávností k právním úkonům je při přijetí doprovázen svým opatrovníkem, který spolu s uživatelem rozhodne o všech náležitostech.



- ✚ Uživatel je informován, jaké dokumentace CHD k jeho osobě vede v souvislosti s poskytovanou službou (sociální, sociálně-pečovatelská a ošetrovatelská dokumentace) i o svém právu do těchto dokumentací nahlížet. K nahlížení do dokumentací je určena doba Po – Pá od 7:00 do 14:00 hodin. CHD doporučuje uživatelům předem se domluvit se sociálním pracovníkem na konkrétním termínu. Mimo klienta může do dokumentací nahlížet také osoba, kterou si klient písemně určí sám.
- ✚ Při přijetí seznámí sociální pracovník nového uživatele s Pravidly.

Ubytování

- ✚ Uživatel je ubytován v pokoji, který má sjednán ve Smlouvě (jedno nebo dvoulůžkový). Pokoj je vybaven polohovacím lůžkem, nočním stolem, šatní skříní, stolem a židlemi.
- ✚ Uživatel má možnost si doplnit vybavení pokoje o drobnosti, které mu budou připomínat domov - obrazy, sošky textilie, květiny. Může používat vlastní TV a rádio. U elektrospotřebičů či prodlužovacích šnůr je třeba doložit revizní zprávu. Revizní zprávu, po domluvě s vedením domova, lze také vyřídit za úhradu u revizního technika Charity Ostrava.
- ✚ Ošacení uživatele je označeno štítkem s příjmením uživatele. Značení provádějí zaměstnanci domova. Ošacení k označení musí být čisté a další kusy přinesené během poskytování sociální služby musí být předány zaměstnancům CHD k označení. CHD nenese odpovědnost za ztracené neoznačené oblečení a ostatní věci.
- ✚ Uživatel je povinen užívat prostory jemu vyhrazené k ubytování a k užívání řádným způsobem. Nesmí provádět žádné změny na majetku CHD bez vědomí a souhlasu vedoucího CHD.



☞ Uživatele lze v průběhu pobytu přestěhovat na jiný pokoj:

☞ na jeho přání,

☞ s jeho souhlasem s ohledem na jeho zdravotní stav a potřebnost péče,

☞ při havarijních situacích (stavební úpravy, havárie tepla, požár apod.)

Uživatel je při havarijní situaci přestěhován pouze na dobu nezbytně nutnou. Přestěhování klienta je v kompetenci vedoucího CHD a vedoucího pracovníka komplexní péče. O změně ubytování je dále informována také kontaktní osoba klienta (osoba blízká).

☞ Uživatel může mimo pokoj obvyklým způsobem využívat také společné prostory (jidelny, společenské místnosti, společné sociální zázemí, knihovnu, zahradu apod.).

☞ V CHD je stanoven zákaz kouření na pokojích a ve společných prostorách, požívání omamných látek a nadměrné požívání alkoholu. Kouření je povoleno jen ve vyhrazených a venkovních prostorách CHD. Rovněž platí zákaz zapalování svíček a manipulace s otevřeným ohněm. Ubytování je poskytováno nepřetržitě 24 hodin denně.

Stravování

☞ Strava, která se podává v CHD, svou skladbou a úpravou odpovídá potřebám uživatelů. Uživatel má právo odmítnout dietní stravu. Strava je připravována v kuchyni Hospice sv. Lukáše a dovážena do CHD sv. Alžběty. Jídelní lístek na období jednoho týdne je vyvěšen na viditelné nástěnce v prostorách domu - podává se snídaně, svačina, oběd, svačina a večeře. Uživatelé mají možnost výběru ze dvou jídel od PO-PÁ. V SO a NE výběr stravy není.



-  Jídlo lze odhlásit jen celodenně. Pokud uživatel chce odhlásit jídlo, je třeba informovat personál minimálně 2 dny dopředu.
-  Jídla se podávají v jídelně nebo na pokoji podle možností uživatele. Uživatelé mají v jídelně i na pokojích k dispozici nápoje.
-  Vlastní potraviny si mohou klienti dle svého uvážení ukládat na místa k tomu určená (ve vlastních nebo společných lednicích). Poskytovatel doporučuje klientům, aby na ukládání potravin do společných lednic používali vlastní box označený jménem majitele. Doporučujeme klientům, aby si hlídali dobu spotřeby uložených potravin. S likvidací prošlých potravin pomohou uživateli pracovníci přímé péče.

Rámcový časový plán podávání stravy

Snídaně: 7:45 – 8:30 h

Svačina: 10:00 – 10:30 h

Oběd: 11:45 – 12:30 h

Svačina: 14:30 – 15:00 h

Večeře: 17:00 – 18:00 h

Úklid

-  Úklid na pokojích a ve společných prostorách je zajišťován uklízečkami CHD.
-  Drobný úklid na pokoji ve svých osobních věcech si uživatel může provádět sám.



Doba klidu

- ✚ Doba nočního klidu je od 22:00 hod do 6:00 h. V této době by uživatel neměl být rušen s výjimkou podávání léků nebo poskytnutí nutné péče. Rozhlas nebo televizi v nejn nutnějších případech v době nočního klidu je možné sledovat pouze v prostorách k tomu určených, na pokoji pouze se souhlasem spolubydlícího.
- ✚ S ohledem na bezpečnost uživatelů jsou chodby v době nočního klidu osvětleny tlumeným osvětlením.

Návštěvy uživatelů

- ✚ Návštěvní doba v Domově není pevně stanovena, vítáme Vaše blízké kdykoliv během dne, ale návštěvníci musí respektovat denní rytmus jednotlivých uživatelů a tento Domácí řád. Uživatel může přijímat návštěvy ve společenských místnostech, na chodbách nebo na pokoji (pokud s tím spolubydlící souhlasí) nebo může za příznivého počasí s návštěvou posedět v zahradě Domova.
- ✚ Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově. V Domově nelze návštěvám poskytnout ubytování. Návštěvy se zapisují do knihy návštěv – v přízemí budovy.
- ✚ Při mimořádných událostech (např. výskyt epidemie) jsou návštěvy v zařízení zakázány. O důvodu, počátku a ukončení zákazu návštěv jsou uživatelé i návštěvy informováni vývěskami. Zákaz návštěv vydává vedení Charity Ostrava po konzultaci s orgány veřejné moci a dále se vedení CHD řídí platnými směrnici Charity Ostrava.
- ✚ Návštěva s drobným domácím zvířetem je povolena pouze při zachování bezpečnostních a hygienických pravidel (zvíře nesmí pobíhat volně, návštěva je zodpovědná za úklid po svých zvířátkách). Návštěva je za zvíře plně



odpovědná. Zodpovídá za případnou škodu způsobenou CHD, klientům nebo jakékoli třetí osobě (zaměstnanci, jiné návštěvě...).

Pobyt mimo zařízení

- ✚ Uživatel může kdykoliv opustit domov. V zájmu jeho bezpečnosti je nutné oznámit pracovníkovi přímé péče svůj odchod a také přibližnou dobu svého návratu. Pracovník přímé péče mu vydá kartičku s adresou zařízení pro případ, že by se uživatel ztratil.

Společenský život

- ✚ Ve společenské místnosti je volně přístupná knihovna a TV. Uživatelé se mohou podle zájmu účastnit vycházek, výletů, kavárniček, besed s pracovníky městské knihovny, cvičení paměti, čtení z Bible. Uživatelé mají k dispozici také přilehlou zahradu.
- ✚ Na středisko pravidelně dochází (1 do měsíce) katolický kněz a slouží mši svatou. Účast na mši svaté je dobrovolná. Na požádání uživatele je možné zařídit i přítomnost duchovního jiné církve. Nabízíme též slavení křesťanských svátků Velikonoc a Vánoc, kdy v rámci besedy vysvětlíme symboliku a význam těchto svátků.

Úhrada služby

- ✚ Celková úhrada služby je složena z úhrady za stravu, ubytování a péči.



Úhrada za péči

- ✚ V souladu s ustanovením § 73, odst. 4a), zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách je uživatel povinen zaplatit měsíčně za péči částku ve výši příspěvku na péči, který mu je dle stupně jeho závislosti přiznán a vyplácen.

Podněty, pochvaly a stížnosti

- ✚ Každý nápad či podnět nikdy nebereme na lehkou váhu a vnímáme je jako přínos pro zlepšení poskytovaných služeb. Oznámit nám je lze ústně (kterémukoli pracovníkovi) či písemně. Každý takový nápad či podnět je řešen se všemi pracovníky na střediskových poradách.
- ✚ Uvědomujeme si, že jsme jen lidé, a i když se snažíme vykonávat naši práci co nejlépe, můžou se občas objevit z Vaší strany důvody ke stížnostem. Uvádíme zde proto základní informace, jak a kde si můžete stěžovat. Stížnost lze napsat na obyčejný papír, který pak můžete předat kterémukoli pracovníkovi služby, nebo vhodit do Schránky stížností umístěné na stěně vedle vstupu do šatny, která je pravidelně vybírána.

Kdo a jak může podat stížnost?

- ✚ Máte právo podávat stížnosti ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, a to vše anonymně.
- ✚ Máte možnost si sám svobodně zvolit svého zástupce z řad příbuzných, známých a přátel, kteří Vás budou zastupovat při vyřizování této stížnosti.



- ✚ Pokud vznášíte stížnost osobně, je z průběhu jednání vyhotoven písemný zápis, který je opatřen podpisy zainteresovaných osob, tj. Vás = stěžovatele a pracovníka, který stížnost přijal.

Postup při vyřizování stížnosti

- ✚ Pracovník, který přijal stížnost (osobně či písemně) předává stížnost co nejdříve vedoucímu střediska, který má za povinnost situaci řešit.
- ✚ Za vyřízené je považováno podání, kde bylo odpovězeno na všechny jeho části, a byly podány informace o přijatých opatřeních.
- ✚ Podání, jejich závěry a nápravná opatření jsou projednávána na pravidelných měsíčních schůzkách personálu. O všem je učiněn zápis.

Za jak dlouho stížnost vyřídíme?

- ✚ Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.
- ✚ Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně, v případě nespokojenosti má možnost se odvolat u dalšího příímého nadřízeného toho, kdo stížnost vyřizoval (viz kontakty níže). Také při podávání stížnosti na vedoucího služby je možné využít také tyto níže uváděné kontakty.
- ✚ V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách šatny uživatelů služby po dobu 14 dnů.



Posloupnost při podávání stížností:

Zastávce práv uživatelů služeb v Charitě Ostrava

Bc. Dagmar Máchová

Kořenského 1323/17

703 00 Ostrava-Vítkovice

tel.: 732 619 544

e-mail: dagmar.machova@ostrava.charita.cz

Ředitel Charity Ostrava

Bc. Martin Pražák, DiS.

Kořenského 1323/17

703 00 Ostrava-Vítkovice

e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz

ID datové schránky: yvgx485

Biskupství ostravsko-opavské - Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava,

Moravská Ostrava, tel. 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz

ID datové schránky: v6higer

Veřejného ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení této stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti.



Způsoby ukončení poskytování sociální služby

-  Dohodou uživatele a poskytovatele.
-  Ze strany uživatele může být Smlouva ukončena výpovědí, a to i bez uvedení důvodů, ze dne na den a výpověď nabývá účinnosti v den, kdy je písemně sdělena poskytovateli.
-  Ze strany poskytovatele může být smlouva ukončena pouze písemnou výpovědí, která musí být vždy oznámena uživateli (blízké osobě, zákonnému zástupci) s uvedením důvodu, a současně musí být uživateli (blízké osobě, zákonnému zástupci) doporučena jiná služba. O ukončení smlouvy musí být uživatel (blízká osoba, zákonný zástupce) informován nejméně 1 měsíc předem.

Smlouvu ze strany poskytovatele je možné vypovědět v těchto případech:

-  Uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby (tzn., nespadá již z důvodu změny zdravotního stavu do cílové skupiny, zhoršení zdravotního stavu) – výpovědní lhůta 1 měsíc.
-  Uživatel bezprostředně ohrozí zdraví či život ostatních uživatelů či pracovníků – výpovědní lhůta může být zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.
-  Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.



Ukončení smlouvy z důvodu neuhrazení služby

Když nebude zaplacená úhrada za poskytované služby do řádného termínu tj. do 20. kalendářního dne od vystavení vyúčtování v daném měsíci, bude uživateli popřípadě jeho rodinnému příslušníkovi zaslána upomínka. Upomínka je písemně zaslána/předána uživateli/jeho blízké osobě do konce měsíce ve kterém měla být uhrazena částka. Pakliže nedojde k zaplacení dlužné částky ani v následujícím měsíci, dochází k ukončení smlouvy.

Platnost Domácího řádu od dne: 1. 7. 2025

Mgr. Jindřich Čáp
vedoucí střediska

