

PRAVIDLA VZÁJEMNÉHO SOUŽITÍ

Charitní dům sv. Alžběty
- zařízení pro přechodný pobyt seniorů



Obsah

1. Úvodní slovo	3
2. Základní informace o službě	4
▤ Jakou formu služeb nabízíme?	4
▤ Přijetí do domova	5
▤ Při poskytování služeb v Charitním domě sv. Alžběty ve vztahu k uživateli dbáme těchto zásad:	5
3. Kontakty	6
4. Ubytování a podávání stravy	7
▤ Ubytování	7
▤ Stravování	8
▤ Rámcový časový plán podávání stravy	9
5. Život v Charitním domově	9
▤ Úklid	9
▤ Doba klidu	9
▤ Návštěvy uživatelů	10
▤ Pobyt mimo zařízení	10
▤ Společenský život	11
▤ Úhrada služby	11
▤ Úhrada za péči	11
6. Podání stížnosti	12
▤ Za jak dlouho stížnost vyřídíme?	12
▤ Postup při řešení anonymní stížnosti	13
▤ Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby	14
▤ Možnost prověření stížnosti MPSV	14
7. Způsoby ukončení poskytování sociální služby	15
▤ Smlouvu ze strany poskytovatele je možné vypovědět v těchto případech:	15
▤ Ukončení smlouvy z důvodu neuhrazení služby	16



1. Úvodní slovo

-  Víτάme Vás v domově a věříme, že se budete brzy u nás cítit skoro jako doma. Abychom si vzájemně rozuměli, předkládáme Vám tyto Pravidla vzájemného soužití – domácí řád.
-  Domácí řád má napomáhat v poskytování a přijímání kvalitní sociální služby s cílem vytvářet klidné a bezpečné prostředí vzájemného soužití a podporovat udržování dobrých vztahů, respektují lidskou důstojnost, názory a rozhodnutí uživatelů služeb. Domácím řádem 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 nasměřovány tak, aby uživatelé mohli žít co nejvíce plnohodnotným, důstojným a spokojeným životem.
-  Přejeme vám krásné dny a děkujeme za respektování nastavených pravidel.

za Charitní dům sv. Alžběty

Bc. Ondřej Zuchnický, vedoucí charitního domu

2. Základní informace o službě

Jakou formu služeb nabízíme?

- ✚ Jedná se o pobytovou službu na přechodnou dobu – snažíme se vytvářet domácí prostředí, navozovat atmosféru bezpečí a pohody.
- ✚ Pobytová péče je zajišťována nepřetržitě 24 hodin denně, po celý kalendářní rok. K dispozici jsou 10 jednolůžkové a 19 dvoulůžkových pokojů. Dále uživatelům slouží společenské (odpočinkové) místnosti a zahrada. Kapacita pobytové služby Charitního domu je max. 48 uživatelů.
- ✚ Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dle § 35 a § 49 v návaznosti na vyhlášku č. 505/2006 Sb., služby poskytované v domově pro seniory obsahují tyto základní činnosti:
 - ✚ základní sociální poradenství
 - ✚ poskytnutí ubytování
 - ✚ poskytnutí stravy
 - ✚ pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - ✚ pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - ✚ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - ✚ sociálně terapeutické činnosti
 - ✚ aktivizační činnosti
 - ✚ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



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 zákonným zástupcem, 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 ošetřovatelská 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.

Při poskytování služeb v Charitním domě sv. Alžběty ve vztahu k uživateli dbáme těchto zásad:

- ✚ **Partnerský přístup** – pracovníci se k uživatelům chovají vždy rovnocenně s respektem k jejich důstojnosti, uživatelé mají možnost si volit sami rozsah a způsob poskytovaných služeb, jsou podporovány jejich schopnosti a dovednosti.
- ✚ **Osobní přístup** – pracovníci respektují **přirozené tempo** uživatele, jeho zvyklosti a chování, dodržují specifický přístup k zajišťování jeho potřeb s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci.



-  **Respekt** – pracovníci k uživatelům přistupují vždy s ohledem na jeho fyzické, citové a duchovní potřeby.
-  **Princip křesťanských zásad** – na základě křesťanských zásad nést víru v dobro života a člověka v situacích charakterizovaných nepříznivou sociální situací např. ztrátou smyslu života, utrpením nebo životními tragédiemi; nést naději i do beznadějných situací, tzn. nabízet životní perspektivu, která má širší rozpětí než čistě lidská naděje; v tíživé situaci přijímat trpícího s laskavostí.

3. Kontakty

-  V pracovní dny vždy od 7:00 do 15:00 hod. Doporučujeme domluvit si schůzku dopředu.

- **Vedoucí Charitního domu sv. Alžběty**



Bc. Ondřej Zuchnický



Zelená 2514/73, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory



737 553 169



@ alzbeta@ostrava.charita.cz



Sociální pracovník



Bc. Markéta Štivarová



Mgr. Leona Osinová



599 526 006



599 526 912



@ alzbeta.socialni@ostrava.charita.cz



Vedoucí pracovník sociální péče



Bc. Adriana Bernatíková



599 526 912



@ adriana.bernatikova@ostrava.charita.cz

4. Ubytování a podávání stravy

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 nenes 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, vedoucího pracovníka sociální péče a vrchní sestry. O změně ubytování je dále informována také kontaktní osoba klienta (osoba blízká).



- ✚ Uživatel může mimo pokoj obvyklým způsobem využívat také společné prostory (jídelny, 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 snídane, 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 jak celodenně, tak je možné i částečné odhlášení. Pokud uživatel chce odhlásit jídlo, je třeba informovat personál minimálně 2 dny dopředu.
- ✚ Jídla se podávají v jídelně nebo na pokoji podle možností a přání uživatele. Uživatelé mají v jídelně i na pokojích k dispozici nápoje. Pokud se uživatel nedostaví v době podávání stravy, strava mu bude uschována po dobu 2 hodin.
- ✚ 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

5. Život v Charitním domově

Úklid

- ✚ Úklid na pokojích a ve společných prostorech 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 nejnutnějších 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 směrnicemi 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 lepší orientaci k návratu.



Společenský život

-  Ve společenské místnosti budovy B (2. patro) a budovy A (přízemí) je volně přístupná knihovna a TV. Uživatelé se mohou podle zájmu účastnit plánovaných aktivit - vycházek, výletů, kavárniček, besed s pracovníci městské knihovny, cvičení paměti, čtení z Bible, aj. 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 a ubytování dle Ceníku služeb v Charitním domě sv. Alžběty, se kterým je uživatel seznámen ještě před podpisem smlouvy.

Úhrada za péči

-  V souladu s ustanovením § 73, odst. 4a), zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách je úhrada za péči ve výši přiznaného příspěvku uživatele.



6. Podání stížnosti

- ✚ Stížnost - jedná se o vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s časem podávané stravy, nespokojenost s volnočasovými aktivitami, nespokojenost s úrovní poskytované péče, aj.).
- ✚ Uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, popřípadě jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem reagovat na kvalitu poskytované služby má právo podávat stížnosti i anonymně a to ústně, písemně, telefonicky, nebo elektronicky, která je řádně evidována.
- ✚ Uživatel má možnost si sám svobodně zvolit svého zástupce z řad příbuzných, známých a přátel, kteří jej budou zastupovat při vyřizování této stížnosti.
- ✚ Pokud je stížnost podána osobně, je z průběhu jednání vyhotoven písemný zápis, který je opatřen podpisy zainteresovaných osob, tj. stěžovatele a pracovníka, který stížnost přijal. Pokud je stížnost podána telefonicky, zápis podepisuje pracovník, který stížnost přijal.
- ✚ Schránka stížností je umístěna na chodbě Charitního domu.
- ✚ Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Za jak dlouho stížnost vyřídíme?

- ✚ Lhůta pro vyřízení/odpověď na stížnost je maximálně 30 dní. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Odůvodněné případy pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti jsou např. dlouhodobá nepřítomnost vedoucího zařízení, mimořádné a havarijní situace (epidemiologická opatření, aj.). Pakliže se nejedná o postoupení stížnosti



dál, v takovém případě nemůže vedoucí charitního domu sv. Alžběty nést zodpovědnost za lhůtu vyřízení stížnosti.

- Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně. V případě nespokojenosti má stěžovatel možnost odvolat se u přímého nadřízeného vedoucího pracovníka, který stížnost vyřizoval (viz kontakty níže). Při podání stížnosti na vedoucího služby lze využít níže uvedené kontakty:

⇒ **Vedoucí Charitního domu sv. Alžběty**



Bc. Ondřej Zuchnický



Zelená 2514/73, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory



737 553 169



@ alzbeta@ostrava.charita.cz

⇒ **Zastávce práv uživatelů služeb v Charitě Ostrava (služby sociální péče)**



Bc. Dagmar Máchová



Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava - Vítkovice



+420 732 619 554



@ dagmar.machova@ostrava.charita.cz

⇒ **Ředitel Charity Ostrava**



Bc. Martin Pražák



Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava - Vítkovice



@ martin.prazak@ostrava.charita.cz

- Postup při vyřízení stížnosti je v souladu se zákonem 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách a Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Postup při řešení anonymní stížnosti

- V případě, že je připomínka nebo stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnkách na chodbě po dobu 14 dnů.
- Podrobné informace ohledně podávání stížností jsou k nahlédnutí u schránky podání podnětů, případně na vyžádání u sociálního pracovníka.



Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

⇒ Biskupství ostravsko-opavské

📍 Kostelní náměstí 317/1, Ostrava, Moravská Ostrava
☎ 596 116 552
@ kurie@doo.cz

⇒ Veřejný ochránce práv

📍 Údolní 658/39, 602 00 Brno
☎ 542 542 888
@ podatelna@ochrance.cz

Možnost prověření stížnosti MPSV

🔗 Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může požádat o prověření vyřízení stížnosti a tuto žádost musí odůvodnit. Postupuje se podle § 99a. Nebyla-li stížnost vyřízená ve stanovené lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení, nebo 90 dnů jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

⇒ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

📍 Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2
☎ 950 191 111
@ posta@mpsv.cz

🔗 Přehledný postup pro podávání a vyřizování stížnosti je umístěn na nástěnce v přízemí u schránky stížnosti a je dále uveřejněn na webových stránkách služby.



7. 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.
-  Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 90 dní v období 1 kalendářního roku (nejedná se o hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení).



- ✚ Poskytování sociální služby může být dále ukončeno v případě opakovaného projevu vážně míněného nesouhlasu ze strany uživatele (Smlouva je vypovězena na základě rozhodnutí příslušného soudu).

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.

**Děkujeme za respektování těchto Pravidel vzájemného soužití
v Charitním domě sv. Alžběty 😊**

Platnost Domácího řádu od dne: 1. 6. 2026

Bc. Ondřej Zuchnický
vedoucí střediska