

CHARITNÍ DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ ČELOŽNICE

DOMÁCÍ ŘÁD

OBSAH:		Str.
Článek 1.	Základní ustanovení	2
Článek 2.	Poslání, cíle a principy poskytování služby	2
Článek 3.	Práva obyvatel domova	4
Článek 4.	Povinnosti obyvatel	4
Článek 5.	Provoz domova	5
Článek 6.	Vyřizování stížností	10
Článek 7.	Návštěvy	10
Článek 8.	Ukončení pobytu v domově	11
Článek 9.	Závěrečná ustanovení	11
Článek 10.	Nabytí účinnosti	11

CHARITNÍ DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ ČELOŽNICE

DOMÁCÍ ŘÁD

Článek 1.

Základní ustanovení



Tento domácí řád se vydává se schválením ředitele Charity Kyjov pro Charitní dům pokojného stáří v Čeložnicích.

Článek 2.

Poslání, cíle a zásady poskytování sociální služby



Poslání

Posláním Charitního domu pokojného stáří v Čeložnicích (dále jen „CHDPS“) je sloužit seniorům, kteří ze zdravotních nebo sociálních důvodů nemohou pobývat ve vlastním prostředí, přispívat k důstojnému zajištění jejich potřeb a poskytovat místo k životu, kde se lidé mohou spolehnout na podporu a zájem. CHDPS Čeložnice je zařízení s malou kapacitou, která umožňuje osobní přístup ke každému uživateli.

Registrace

Charitní dům pokojného stáří v Čeložnicích je registrován jako sociální služba „Domov pro seniory“¹.

Cíle služby

- vytvoření prostředí pro důstojný život uživatele služby
- zajištění bezpečí a jistoty v základních životních potřebách uživatele služby
- podpora uživatele služby v jeho soběstačnosti a aktivitě
- podpora společenských kontaktů uživatele služby
- zajištění intenzivní péče o uživatele v terminálním stadiu s prvky hospicové péče
- zprostředkování dalších služeb dle potřeb uživatelů služby
- poskytnutí příležitostí k duchovním aktivitám

Okruh osob, kterým je služba určena

Charitní dům pokojného stáří v Čeložnicích slouží seniorům, kteří nemohou ze zdravotních či sociálních důvodů zajišťovat své životní potřeby ve vlastním prostředí, kdy pomoc k jejich zajištění nelze poskytnout rodinou ani terénními sociálními službami. Jedná se o zařízení převážně pro ženy (s možností 3 míst pro muže v pokojích s vlastním sociálním zařízením). Služba je přednostně určena zájemcům pocházejícím z Kyjovska a Jihomoravského kraje a zájemcům s přiznaným příspěvkem na péči ve 3. a 4. stupni.

Důvody vylučující poskytnutí služby:

- uživatel žádá sociální službu, kterou zařízení neposkytuje (s ohledem na vymezení cílové skupiny)

¹ § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- nedostatečná kapacita zařízení
- zdravotní stav vylučující poskytování pobytové sociální služby (zejména pokud zdravotní stav žadatele vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení, dále z důvodu akutní infekční nemoci žadatele, či pokud by chování žadatele z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití v zařízení)
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Kapacita

Kapacita CHDPS je 26 míst. Z toho je 24 míst ve dvoulůžkovém pokoji a 2 místa v jednolůžkovém pokoji.

Rozsah služby

Charitní dům pokojného stáří v Čeložnicích poskytuje pobytové služby:

- ubytování
- celodenní stravování
- pomoc při osobní hygieně a zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- aktivizační a sociálně terapeutické činnosti (včetně rehabilitace)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zajištění duchovní služby

Zásady poskytování sociální služby

Poskytování sociální služby a naplňování jejího poslání a cílů se řídí uplatňováním především následujících zásad:

- kladení důrazu na důstojnost člověka v kontextu všech poskytovaných služeb
K uživateli přistupují pracovníci v každé situaci s úctou jako k jedinečné osobnosti mající svou nezadatelnou hodnotu. Tento postoj uplatňují také při úkonech péče a při každém jednání s uživatelem.
- respektování svobody rozhodnutí uživatele
Uživatel má právo se rozhodovat sám, podle vlastní vůle, jeho rozhodnutí bude respektováno a realizováno v rámci možnosti služby.
- uplatňování křesťanských hodnotových základů
Pracovníci při vykonávání své pracovní činnosti jednájí a přistupují k uživateli dle Etického kodexu Charity ČR.
- dodržování rovnoprávného přístupu ke každému uživateli
Všichni uživatelé mají stejná práva a podmínky k využívání služby bez ohledu na své schopnosti, charakterové vlastnosti či sympatie.
- podpora soběstačnosti a aktivního způsobu života uživatele
Pracovníci se při poskytování služby snaží o zachování a rozvoj schopností uživatele a uplatnění jeho dovedností.
- jednání s uživatelem jako s partnerem
Veškeré záležitosti týkající se poskytování služby se zakládají na dohodě s uživatelem.

Provozní zásady

- pokoje pro obyvatele jsou maximálně dvoulůžkové
- obyvatele mají možnost návštěv příbuzných a přátel v denní dobu bez omezení
- (vyjma závažných důvodů – zejména v případě epidemiologických opatření)

- uživatel si může po domluvě s vedoucím zařízení pokoj vyzdobit drobnými věcmi dle vlastního vkusu
- obyvatelé jsou podporováni k provozování svých koníčků a zálib
- ve spolupráci s dětmi, mládeží a dalšími ochotnými spolupracovníky zajišťuje poskytovatel návštěvy, společná setkání i kulturní vystoupení
- uživatelé mohou využívat návštěvy kněze k osobnímu setkání nebo společné liturgii
- pracovníci se snaží být uživatelům nablízku pro osobní rozhovory
- poskytovatel dbá na hezké prožití vánočních a velikonočních svátků a životních výročí

Místní a časová dostupnost služby

Sociální služba je poskytována v Charitním domě pokojného stáří v Čeložnicích u Kyjova č.p. 133 v nepřetržitém provozu.

Článek 3.

Práva obyvatel domova



Obyvatelé domova – uživatelé sociální služby – mají právo na :

- řádné a kvalitní poskytování sociálních služeb tj. ubytování, stravování, úkony péče a další činnosti sociální služby dle zákona o sociálních službách
- vlastní rozhodování a názor
- ochranu osobních údajů a nahlížení do osobní dokumentace
- ochranu soukromí
- podávání stížností
- používání vlastního zařízení a vybavení po domluvě s vedoucím zařízení
- užívání společných prostor domova
- účast při procesu hodnocení a zkvalitňování služby

Všichni obyvatelé domova mají stejná práva bez ohledu na národnost, barvu či rasu, víru či vyznání, věk, zdravotní postižení, pohlaví či sexuální orientaci.

Článek 4.

Povinnosti obyvatel



Každý obyvatel domova – uživatel sociální služby – je povinen:

- dodržovat pravidla občanského soužití a Domácí řád
- dodržovat ujednání Smlouvy o poskytování sociální služby
- dodržovat základní zásady hygieny
- chránit majetek domova, předcházet jeho poškození
- podle svých možností udržovat svůj pokoj v pořádku a čistotě, případně umožnit pracovníkům po vzájemné domluvě jeho úklid
- ve společných prostorech udržovat řád a pořádek
- úpravy pokoje provádět po domluvě s vedoucím

Článek 5. **Provoz domova**



Personál CHDPS pečuje o řádný chod domova a z tohoto důvodu je oprávněn konat příslušná opatření týkající se poskytované sociální služby. V rámci provozu zajišťuje:

1. Ubytování:

- Ubytování se poskytuje ve dvou jednolůžkových a dvanácti dvoulůžkových pokojích. Tato skutečnost je zohledněna při stanovení úhrady za ubytování.
- Uživatel služby se po svém nástupu ubytuje na pokoji, který je mu určen. Při nevyhovujícím soužití uživatelů na dvoulůžkovém pokoji lze na základě jejich žádosti provést přestěhování uživatele služby na jiný pokoj. Změna pokoje se uskuteční písemným souhlasem všech uživatelů, kterých se stěhování dotýká. O vhodnosti přestěhování rozhoduje vedoucí domova společně s vrchní sestrou a sociální pracovníci.
- Uživatelé služby bydlí v pokojích s vybavením CHDPS Čeložnice. K základnímu vybavení patří lůžko, noční stolek, uzamykatelná šatní skříň s trezorkem. Inventurní soupis zařízení pokoje je vyvěšen na viditelném místě v pokoji uživatele. Po domluvě s vedoucím CHDPS Čeložnice si může vybavení pokoje uživatel doplnit vlastními drobnými předměty, jako jsou např. obrazy, sošky, fotografie, hrnky, květiny, případně i drobným nábytkem např. políčkami a vlastními elektrospotřebiči.
- Oblečení, prádlo a osobní věci, které si sebou uživatel přinesl, personál označí za přítomnosti uživatele. Oblečení, které má uživatel při nástupu na sobě, se označí, jakmile bude mít ostatní oblečení označeno. Rovněž všechno později přinesené nebo nově nakoupené ošacení se za přítomnosti uživatele ihned označí.
- V CHDPS Čeložnice nelze přechovávat zvířata, zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty a potraviny, alkohol, narkotika, jako i jiné věci v nadměrném množství (prázdné láhve, sklenice, noviny...) a používat otevřený oheň (hořící svíčky, aroma-lampy...).

2. Úschova cenných věcí:

- Na žádost uživatele služby převezme zařízení prostřednictvím vedoucího Charitního domu pokojného stáří do úschovy peněžní hotovost, cenné předměty, vkladní knížky nebo jiné důležité dokumenty (rodný list, občanský průkaz, kartičku pojišťovny, usnesení soudu...). O jejich převzetí může požádat při nástupu do zařízení, i v průběhu pobytu.
- Cennosti, které uživatel nepředá do úschovy vedoucímu Charitního domu pokojného stáří, si může uschovat ve vestavěném trezorku v šatní skříni na svém pokoji a plně za ně zodpovídá

3. Odpovědnost za škodu:

- Uživatel služby odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil na majetku zařízení, na majetku nebo zdraví spolubydlících, zaměstnanců zařízení, nebo jiných přítomných osob.
- Způsobí-li škodu zaviněně více uživatelů služby, odpovídají za ni podle své účasti.
- Uživatel služby je povinen upozornit zaměstnance popř. přímo vedoucího CHDPS Čeložnice na škodu, která vznikla nebo která hrozí, a kterou je třeba odvrátit.
- Poskytovatel služby doporučuje uživatelům, aby nepřechovali u sebe (ani v trezorku) větší finanční hotovost popř. jiné cennosti.

4. Celodenní stravování:

- Stravování v CHDPS Čeložnice se poskytuje v souladu se zásadami racionální výživy a odpovídá potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel.
- Strava se připravuje ve vlastní kuchyni.
- Týdenní jídelní lístek je uživatelům k dispozici vždy na vývěškách v obou podlažích domova.
- Strava se vydává v jídelně, pouze u klientů, kteří nemohou přijít do jídelny, se strava vydává na

pokojích, a to v této výdejní době:

snídaně	07. ⁰⁰	08. ⁰⁰
oběd	11. ¹⁵	12. ⁰⁰
večeře	17. ⁰⁰	17. ⁴⁵

Svačiny jsou roznášeny po pokojích od 14.⁰⁰ do 14.³⁰ hod.

- Uživatelé se ke společnému stravování ve společných prostorách dostavují řádně (ne spodní prádlo, noční košile) a čistě oblečení. V případě potřeby pozdějšího příchodu a uložení stravy informuje uživatel vrchní sestru popř. službu konající personál domova. Personál stravovacího úseku je odpovědný za správné uložení jídla a dodržení skladovací doby podle hygienických předpisů.
- Při nedodržení času stravy je strava bez náhrady zlikvidována.
- Vlastní potraviny, dle povahy, si mohou uživatelé služby ukládat do nočních stolků, případně po domluvě se zdravotním personálem lze zabalené jídlo označit jménem a datem uložení a nechat si ho uložit do chladničky v kuchyňce.
- Zbytky stravy je zakázáno z hygienických důvodů přechovávat na pokojích, chodbách a jiných místech objektu, či vyhazovat z oken, nebo jimi krmit zvířata. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo takto nalezené potraviny zlikvidovat bez náhrady.
- Uživatelé služby se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla přímo obsluhujícímu personálu, stravovacímu personálu nebo vedoucímu domova. Své připomínky mohou vyjádřit i písemně a vložit je do schránek umístěných v obou podlažích domova.

5. Péče v domově

- Uživatelům je poskytována péče v takovém rozsahu, jaká je pro ně sjednaná ve smlouvě a každodenním plánu péče, činnosti nebo úkony, které uživatel zvládne sám, personál nebude vykonávat. Personál má povinnost podporovat soběstačnost uživatele, což je také jednou ze zásad poskytování služby.
- Všichni pracovníci jsou připraveni kdykoli uživateli poskytnout pomoc. Přesto se může stát, že konkrétní pracovník nebude mít čas právě v tu chvíli, kdy za ním uživatel služby přijde. V takovém případě si pracovník s uživatelem domluví vhodný termín. To neplatí v případě, kdy je ohroženo zdraví, život či majetek uživatele.
- Nákup věcí denní potřeby, pokud tak neučiní příbuzní, či jiná osoba, uskutečňuje podle požadavků uživatele jednou týdně účetní CHDPS Čeložnice. Částka za nákup je uživatelem uhrazena přímo při předání zboží a paragonu.
- Obstarávání osobních záležitostí na úřadech a poště může na základě požadavku zabezpečit sociální pracovnice, popř. vedoucí domova.
- Vedoucí, sociální pracovnice a účetní jsou uživatelům k dispozici vždy ve své pracovní době:
- vedoucí CHDPS Čeložnice každý pracovní den od 7.³⁰ do 14.⁰⁰ hodin
- sociální pracovnice pondělí, středa, pátek od 8.³⁰ do 14.³⁰ hodin
- účetní každý pracovní den od 7.⁰⁰ do 14.³⁰ hodin

5.1 Zdravotní péče

- CHDPS Čeložnice poskytuje uživatelům služby zdravotní a ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Zdravotní péče je poskytována na základě indikace lékaře a je hrazena ze zdravotního pojištění uživatele.
- O hospitalizaci, jejím ukončení, popř. úmrtí uživatele informuje telefonicky vrchní sestra, v její nepřítomnosti pak službu konající všeobecná sestra nebo pečovatelka kontaktní osobu, kterou uvedl uživatel do své dokumentace. Pokud se uvedená kontaktní osoba nachází v zahraničí, bude vyzvána formou SMS ke kontaktu zařízení.
- Po přijetí do CHDPS Čeložnice mají uživatelé služby možnost registrace u praktického lékaře, který do zařízení dochází, a využít tak jeho další lékařské péče.
- Zůstane-li však uživatel registrován u svého praktického lékaře, musí si lékařské ošetření, vyšetření,

medikaci apod. zajistit sám, popř. za pomoci rodinných příslušníků.

- Uživatel (rodinný příslušník) při přijetí informuje přijímající nebo vrchní sestru o svém ošetřujícím lékaři. Případně předá zdravotní dokumentaci, kartu zdravotní pojišťovny a léky, které má u sebe, a které užívá. Může si je však ponechat i u sebe, v tom případě si vrchní sestra zhotoví kopii karty zdravotní pojišťovny. Zda bude uživatel dodržovat léčebný režim, doporučení lékařů a zdravotnického personálu je plně na jeho rozhodnutí. Poskytovatel však neodpovídá za zdravotní stav uživatele vzniklý vlastní nesprávnou medikací.
- Poskytovatel doporučuje předat kartu zdravotní pojišťovny vrchní sestře pro případnou rychlou potřebu dokladování příslušnosti zdravotní pojišťovny. Poskytovatel kartu zdravotní pojišťovny na požádání předá uživateli.
- V zařízení jsou prováděny pravidelné noční kontroly uživatelů. Od noční kontroly uživatele lze na základě jeho písemného záznamu ustoupit. V tomto případě poskytovatel neodpovídá za případné následky způsobené např. změnou zdravotního stavu uživatele v nočních hodinách.
- Praktický lékař dochází do zařízení pravidelně 1x týdně. V případě zájmu, popř. dle potřeby a zdravotního stavu uživatele jsou zajištěny pravidelné kontroly u diabetologa. Na odborná vyšetření jsou uživatelé odesíláni k odborným lékařům na základě doporučení praktického lékaře. V případě nepříznivého zdravotního stavu uživatele lze zajistit přepravu, na odborné vyšetření sanitkou v souladu platnou odbornou legislativou.
- Své zdravotní potíže či potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření, i ambulantního, hlásí uživatel služby službukonající zdravotní sestře, která po vyhodnocení stavu uživatele provede potřebná opatření, popř. informuje lékaře.

5.2 Individuální plánování

- Po příchodu do domova je uživateli přidělen pracovník (klíčový pracovník), který uživatele provází pobytem v domově. Klíčový pracovník projevuje zájem o potřeby uživatele a je pro něj podporou při poskytování služby, plánuje způsob a rozsah poskytování služby, které zaznamenává v plánu individuální péče uživatele. Plán individuální péče obsahuje informace o uživateli, jeho zvycích, zájmech, kontaktech na příbuzné, jeho přáních, potřebách. Dále tento plán obsahuje informace o tom, co je třeba zajistit ze strany poskytovatele, aby se uživatel cítil dobře, plnohodnotně a bezpečně.
- Uživatel má právo klíčového pracovníka změnit. Požadavek změny oznámí klíčovému pracovníku, vrchní sestře, vedoucímu nebo sociální pracovníci.
- Tvorba individuálního plánu poskytování služby je záležitostí uživatele a jeho klíčového pracovníka. Pokud uživatel nebude chtít pracovníkovi sdělit nějaké informace ze svého života, nemusí.
- Individuální plán je součástí dokumentace uživatele, do kterého má právo nahlížet. K této dokumentaci má přístup pouze vymezený okruh osob, který musí zachovávat mlčenlivost (klíčový pracovník, zdravotní sestry a pečovatelky, sociální pracovníce, vedoucí domova, inspektoři sociálních služeb). Protože dokumentace obsahuje důvěrné informace, je uložena v uzamčené skříni v ordinaci. Jedině s výslovným souhlasem uživatele může do spisu nahlédnout i někdo jiný, např. rodina uživatele.

5.3 Možnost použití restriktivního opatření

- Restriktivní opatření představují situace, kdy poskytovatel sociální služby brání uživateli v určitém jeho chování, či přístupu uživatele k něčemu.
- Podle §89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách „nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení.“

5.4 Pravidla při užití restriktivních opatření

- Při výskytu situace ohrožující zdraví či život osob jsou pracovníci povinni nejdříve použít jiná opatření pro zabránění ohrožení např. slovního zklidnění situace, odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivního naslouchání. Přičemž osoba musí být přiměřeným způsobem informována o možnosti použití restriktivního opatření.

- Vzhledem k podmínkám prostředí v CHDPS je možné užití pouze slovního zklidnění a dále za přítomnosti lékaře medikace.
- O užití restriktivního opatření se provede záznam do Knihy záznamů.
- Pokud existuje riziko použití restriktivního opatření, zaznamená se do Plánu pro použití restriktivního opatření v rámci individuálního plánu uživatele.
- Užití postranic u lůžka není opatřením omezujícím pohyb osob ve smyslu restriktivního opatření – lze je použít se souhlasem klienta, nutné zaznamenat četnost a okolnosti jejich použití v rámci individuálního plánu uživatele, zajistit možnost otevření uživatelem, či přivolání sestry. Pracovníci se před každým použitím opakovaně dotazují na přání uživatele použít postranice.
- Vzhledem k organizaci služeb jsou pracovníci povinni zavírat vchodové dveře. Při přítomnosti jednoho pracovníka na směně je možné vchodové dveře zamknout. Osoby přicházející zvenčí se ohlásí zvonkem. Osoby, které chtějí opustit budovu, požádají o otevření službu konajícího pracovníka.

6. Platba za službu

- Uživatel může platit za ubytování, stravu a péči buď hotově, bankovním převodem, nebo tzv. hromadným seznamem.
- Placení za ubytování zahrnuje: platbu za používání pokoje, teplou a studenou vodu, teplo, elektřinu, úklid, údržbu a opravy, praní, žehlení a drobné opravy prádla.
- Placení za stravu zahrnuje: platbu za potraviny potřebné k vaření a nákladů spojených s vařením (voda, el. proud, plyn, mzdy kuchařek, vybavení kuchyně apod.).
- Placení za péči je popsáno v článku č.5, kapitole 5 Péče v domově.
- Ubytování a stravu platí uživatel ze svého důchodu nebo jiného pravidelného příjmu. Pokud však uživateli po zaplacení úhrady za ubytování a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15 % jeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží.
- Za péči platí uživatel příspěvkem na péči, který mu vyplácí Městský úřad. Ten pak uživatel v plné výši odvádí domovu.
- Klienti využívají placení pomocí tzv. hromadného seznamu: To spočívá v tom, že Česká správa sociálního zabezpečení pošle celý důchod klienta na účet domova pro seniory, v bance se odečte úhrada a zůstatek důchodu je pak vyplácen klientovi do ruky. Pokud klient souhlasí s tímto způsobem platby, sociální pracovnice zařídí vše potřebné. Takto vyplácený důchod je vždy 15tého v měsíci.
- V hotovosti se vybírá úhrada podle toho, kdy uživatel dostává důchod.
- Za pobyt mimo domov (alespoň 1 den) se uživateli odečítá částka za stravu.
- Uživatelé mají povinnost za své televize a rozhlas platit poplatky sami (prostřednictvím rodinných příslušníků). Domov nenese žádnou odpovědnost za přihlašování, odhlašování nebo placení televize a rozhlasu.
- Pokud uživatel nebo jeho rodinný příslušník chce domovu darovat peněžní nebo věcný dar, v takovém případě se postupuje podle pravidel „Všeobecné směrnice Charity Kyjov“.
- Platí, že domov přijímá sponzorské dary (tzn. dary nad 500,- Kč.) nejdříve tři měsíce po nástupu uživatele.

„Pravidla přijímání darů“

- při přijímání finančních darů musí být dárci vždy vystaven příjmový doklad o poskytnutých prostředcích v jejich plné výši nebo sepsána darovací smlouva
- dary do 20 000,- Kč mohou přijímat všichni pracovníci, kteří mají kompetenci vystavovat příjmové doklady, dary nad 20 000,- Kč přijímají pracovníci ekonomického úseku
- všechny přijaté dary jsou evidovány, v případě věcných darů v hodnotě nad 500,-Kč peněžně ohodnoceny, a zavedeny do účetní evidence
- pokud chce dárci přispět na konkrétní projekt charity, je tato skutečnost zaznamenána na příjmovém dokladu nebo vyznačena ve smlouvě a dar nesmí být použit k jinému účelu“

Pro přijímání drobných nepeněžitých darů (tj. věcí do hodnoty 200,- Kč) platí následující:

- dárce je předem informován, že přijetí daru nemá vliv na kvalitu či přednost při poskytování služby.
- Pokud to dovoluje povaha věci, je dar rovnoměrně rozdělen mezi pracovníky služby, případně dán k dispozici při společných charitních akcích, věci dekorativní povahy jsou využity pro výzdobu charitních prostor
- drobné věcné dary mohou přijímat všichni pracovníci
- pracovník přijímající dar vysloví darujícímu poděkování
- pracovník provede zápis do sešitu Přijaté dary, kde zaznamená: jméno dárce (příp. anonymní), datum, obsah daru a jeho uložení (příp. využití), záznam pracovník podepíše.

7. Údržba, úklid, praní a žehlení prádla

- Závady v pokojích uživatelů odstraňuje údržbář domova. Uživatelé zjištěné závady hlásí komukoli z personálu, který je pak zapíše do sešitu závad. Na základě takto zapsané závady pak údržbář jednotlivé závady odstraňuje. Za opravu uživatelé neplatí, ani nedávají žádné dary, protože si údržbu platí v úhradě.
- Závady, zvláště pak na elektrickém zařízení nemůže odstraňovat nikdo z příbuzných a známých uživatele.
- Elektrické spotřebiče musí vždy opravit odborný servis. Opravu můžeme zařídit, pokud si ji nezvládne zařídit uživatel sám, nebo jeho rodina.
- Běžný úklid na pokojích se provádí denně v dopoledních hodinách. Za úklid uživatelé nic neplatí, ani nedávají žádné dary, protože si úklid platí v úhradě.
- Velký úklid zahrnuje mytí oken, lustrů, kuchyňské linky, radiátorů, praní záclon, ometání pavučin, očištění nábytku, obrazů a další podle domluvy.
- Prádelna v domově pere a žehlí ložní a osobní prádlo uživatelů, které do prádelny odnáší personál. Prádlo je třeba mít označeno, aby nedošlo k záměně.
- V prádelně domova se nepere prádlo cizích osob a objemné věci, které se nevejdou do pračky.

8. Pohyb v zařízení a mimo zařízení

- Obyvatelé mají volný pohyb v prostorách domova a mohou domov kdykoliv opustit. V zájmu jejich bezpečnosti je vhodné a potřebné o cíli svého odchodu informovat službu konající ošetřovatelský personál a oznámit pravděpodobnou dobu návratu.
- Ošetřující personál uživateli může v případě potřeby dle svého uvážení doporučit vhodnější oblečení či úpravu zevnějšku (jako podporu jeho důstojnosti).
- Zaměstnanci zařízení mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost uživatele služby, jeho zdraví nebo život (nemocí, nepřízní počasí, náledí apod.)
- Ordinace je určena pro vyšetření nebo ošetření uživatelů služeb. Není zde dovolen vstup a pobyt bez přítomnosti službukonajícího personálu.
- Do prádelny, žehlírny a pomocných provozů je vstup povolen pouze zaměstnancům CHDPS.
- Vstup do kuchyně je povolen pouze zaměstnancům CHDPS s platným zdravotním průkazem pracovníka v potravinářství. Ostatním je vstup přísně zakázán.
- Pokoje uživatelů se z bezpečnostního hlediska nezamykají.
- Z hlediska bezpečnosti je uživatelům zakázáno používat otevřený oheň na pokojích (tzn. svíce, vaříče plynové, lihové atd.).
- V případě požáru, nebo dalších nouzových a havarijních situacích jsou uživatelé povinni uposlechnout pokynů personálu, po příjezdu také hasičů. V případě nutnosti opuštění budovy, bude evakuace vyhlášena pracovníky domácím rozhlasem. Úniková cesta je schodiště vedle jídelny pro uživatele.

Článek 6. **Vyřizování stížností**



- Stížnosti mohou podávat obyvatelé CHDPS a ti, kdo jednájí v jejich zájmu, a to i anonymně. Uživatel má právo zvolit pro jednání o stížnosti nezávislého zástupce. V případě potřeby může být k jednání přizván tlumočnick.
- Stížnosti se podávají ústní nebo písemnou formou každému pracovníku zařízení, který je povinen zaznamenat je do formuláře ve složce Evidence stížností a předat je vedoucímu domova – Mgr. Janu Kvaltínovi, Čeložnice 133, tel. 518 617 423,
- připomínky nebo stížnosti se mohou podávat také řediteli Charity Kyjov – Ing. Vladimíru Měchurovi, Palackého 194, 697 01 Kyjov, tel. 518 614 129.
- Obyvatelé domova mají k dispozici schránky umístěné ve vstupní chodbě CHDPS a u nástěnky před jídelnou, do které mohou vkládat své náměty, připomínky a stížnosti. Schránky vybírá nejméně 1x týdně (pátek) sociální pracovnice nebo vedoucí CHDPS.
- Stížnost, jejíž obsah vyžaduje okamžité řešení, je vyřízena neodkladně. Ostatní stížnosti jsou vyřízeny v nejbližší možné době, nejpozději však do 14 dnů od postoupení stížnosti. Pokud v této době nedojde k uspokojivému vyřízení stížnosti, je stěžovatel vyrozuměn o jeho průběhu.
- Písemné vyřízení se zhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží uživatel a jedno se přikládá k Evidenci stížností uložené v Ordinaci CHDPS. O ústním vyřízení stížnosti provede vedoucí zařízení nebo sociální pracovník záznam do Evidence stížností. V případě anonymních stížností je jejich vyřízení zveřejněno na nástěnkách v každém podlaží CHDPS.
- Podavatel stížnosti má právo odvolat se proti vyřízení stížnosti, a to vedoucímu CHDPS, řediteli nebo Radě Charity Kyjov (předsedkyně paní Květa Motáňová, tel. 776 229 277).

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může svou stížnost řešit prostřednictvím nezávislé instituce např.:

1. Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, e-mail: info@acho.charita.cz
2. Vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví - Městský úřad Kyjov, Masarykovo nám. 30/1, 697 01 Kyjov, tel. 518 697 470, e-mail: urad@mukyjov.cz
3. Odbor sociálních věcí - Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 652 185, e-mail: holasova.libuse@kr-jihomoravsky.cz
4. Veřejný ochránce práv, Údolní 36, 602 00 Brno, tel. 545 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Poskytovatel sociální služby stížnosti pokládá za prostředek zvyšování kvality služby, proto uživatelům zaručuje nediskriminující přístup z důvodu podání stížnosti a pracovníky v něm podporuje.

Článek 7. **Návštěvy**



- Návštěvy v domově jsou možné kdykoliv, v době od 6.⁰⁰ hod do 21.⁰⁰ hod. V době nočního klidu je domov uzavřen, proto vstup do jeho prostor je možný jen po předchozím oznámení vedoucímu domova, návštěva v takovém případě probíhá ve společenské místnosti.
- Návštěva se musí řádně ohlásit službu konajícímu personálu, nesmí narušovat provoz domova nebo občanské soužití. V případě že jsou pod vlivem alkoholických či jiných omamných látek, dělají výtržnosti, obtěžují hlukem, nebo porušují soukromí jiných klientů pak službu konající personál popř. vedoucí domova má právo takovou návštěvu vykázat.
- Návštěvy lze přijímat u sebe na pokojích, doporučujeme však, aby uživatelé respektovali soukromí spolubydlícího, a návštěvu, pokud to lze, přijali ve společenské místnosti v přízemí domova,

nebo jídelně v 1. patře. Uživatelé se mohou navštěvovat mezi sebou navzájem, musí však respektovat zásady slušného občanského soužití.

- Personál domova je oprávněn s uvedením závažných důvodů, zvláště při hygienicko-epidemiologických opatřeních, návštěvu odmítnout nebo omezit dobu jejího trvání případně určit místnost, v níž se může uskutečnit.

Článek 8.

Ukončení pobytu v domově



- Uživatel služby může svůj pobyt ukončit kdykoli. Buďto po vzájemné dohodě na určitém datu, nebo výpovědí. Dohoda i výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta je ve Smlouvě 30 dní. Uživatel nemusí udávat důvody ukončení pobytu. Je však třeba, aby nahlásil adresu, na kterou bychom mohli zasílat jeho případnou korespondenci.

- Uživateli může být ukončen pobyt ze strany poskytovatele z těchto důvodů:

- a) opilství spojené s výtržnictvím
- b) fyzické i slovní napadání klientů a personálu
- c) krádeže majetku domova

- Výpovědní lhůta ze strany poskytovatele je 30 dní, přičemž poskytovatel není povinen zajistit uživateli další ubytování.

- Pokud obyvatel opakovaně a vážně porušuje pravidla občanského soužití v CHDPS nebo Domácí řád, může být po předchozí ústní domluvě či dále v posloupnosti písemného upozornění vedoucího zařízení a písemného upozornění ředitele Charity Kyjov jeho pobyt v domově ukončen. O opatřeních provedených v rámci porušování pravidel je veden záznam v osobní složce uživatele v Knize záznamů o poskytování sociální služby.

- Proti ukončení pobytu, stejně jako proti jakémukoliv jinému rozhodnutí vedoucího domova, může obyvatel podat odvolání řediteli Charity Kyjov

Článek 9.

Závěrečná ustanovení



- S tímto domácím řádem jsou seznámeni všichni uživatelé služby i zaměstnanci CHDPS Čeložnice

- Domácí řád CHDPS Čeložnice je vyvěšen na pokojích, kde do něj mohou uživatelé kdykoliv nahlédnout, popř. na nástěnkách v obou podlažích domova, kde je k dispozici pro rodinné příslušníky uživatelů, či pro zájemce o naši službu.

- Vedoucí domova nejméně 1x ročně projde s uživateli Domácí řád, případně objasní uživatelům věci, které jsou nesrozumitelné.

Článek 10.

Nabytí účinnosti



Tento Domácí řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2011 a ruší Domácí řád z 1. 10. 2004.

V Kyjově dne 9. února 2011

CHARITA KYJOV
Palackého 194
697 01 Kyjov


Ing. Vladimír Měchura
Charita Kyjov, ředitel