

DOMÁCÍ ŘÁD



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní dům pokojného stáří

**Charita Český Těšín, Charitní dům pokojného stáří,
Hrabinská 17, 737 01, Český Těšín**



Charitní dům pokojného stáří

Obsah

1 Práva a povinnosti klientů	3
2 Ubytování	4
3 Poskytování osobního vybavení	5
4 Odpovědnost za škodu	5
5 Finance a úschova cenných věcí	6
6 Stravování	6
7 Zdravotní a ošetrovatelská péče	8
8 Hygiena	9
9 Doba klidu	9
10 Vycházky mimo areál	9
11 Zajišťování nákupu	10
12 Přejíždění klientů mimo domov	10
13 Návštěvy	10
14 Stěhování klientů v rámci domova	11
15 Společenské soužití v domově	11
17 Platby	12
18 Poštovní zásilky	14
19 Stížnosti a připomínky	14
22 Setkání pracovníků a klientů	16
23 Krizové a havarijní situace	16
24 Závěrečná ustanovení	17



Vážená paní, vážený pane,

snahou pracovníků našeho domova je svědomitě přistupovat k Vašemu spojenému pobytu s případnou léčbou a vytvářet pro Vás co nejpříjemnější prostředí. Prosíme Vás o pomoc při naplňování tohoto úsilí tím, že v domově spolu s námi vytvoříme čisté, klidné a přátelské prostředí.

Domov je určen pro seniory, kteří dosáhli věku 65-ti let, a kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují pomoc druhé osoby.

Tento Domácí řád obsahuje Vaše práva a povinnosti, seznamuje Vás s prostředím domova a se zdejšími poměry. Je závazný pro všechny klienty i pracovníky Charitního domu pokojného stáří.

1 - PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ

Máte právo:

- aby mu bylo poskytnuto řádné ubytování, ošetrovatelská, zdravotní a duchovní péče dle jeho potřeb,
- na svobodné rozhodování a přiměřené riziko,
- spolurozhodovat o formě a množství přijímaných služeb,
- mít soukromí,
- vybrat si svého praktického lékaře,
- aby jeho osobní údaje byly chráněny,
- nahlížet do své dokumentace,
- účastnit se jednání o své osobě, přijímat podporu ve stanovování a dosahování svých osobních cílů, požadovat změny ve svém dojednaném osobním plánu,
- aby jeho připomínky a potřeby byly brány v potaz,
- podat stížnost, připomínku a podnět,
- volit si vlastní úpravy denního programu – jídlo, hygiena, volný čas, oblečení, svoje soukromí, být sám se svou návštěvou,
- na volný pohyb,
- užívat společných prostor domova,
- na duchovní podporu, pomoc při modlitbě, přivolání duchovního a podporu k účasti na bohoslužbách dle svého vyznání,
- na noční klid,
- se souhlasem vedoucího pracovníka používat svá vlastní zařízení a vybavení,
- připravovat snídaně a večeře sám ve svém kuchyňském koutě, anebo využívat podávání stravy dovážené ze stravovacího provozu,

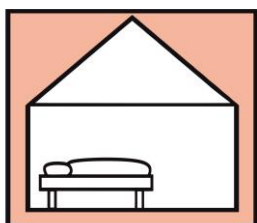


- být seznámen s jídelním lístkem,
- sepsat svou závěť a uložit ji v trezoru domova,
- na ukončení služby, a aby s ním byl vyjednáán další postup.

Klient má povinnost:

- platit úhradu za poskytované sociální služby, a to v předepsané výši a v dohodnutém termínu,
- Po ukončení poskytování sociální služby uhradit veškeré nedoplatky za pobyt a stravu,
- respektovat práva ostatních klientů a pracovníků domova,
- vědomě nerušit svým chováním ostatní klienty,
- vědomě nepoškozovat majetek a vybavení domova,
- dodržovat pravidla požární ochrany,
- neuchovávat zbytky jídel, které nejsou vhodné ke konzumaci, nebo je klient již nechce jíst.
- nepoužívat závadné elektrospotřebiče, dbát na pravidelné revize vlastních elektrospotřebičů,

2 - UBYTOVÁNÍ



POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ

Ubytování je klientům poskytováno v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích.

Klient má možnost přihlášení k trvalému pobytu na adrese domova

Věci, které si klient přinesl z domova, jsou v osobním vlastnictví klienta. Klient může využít možnosti nechat si své oblečení a lůžkoviny opatřit štítkem. **Za neoznačené ošacení ošetřující personál neručí.** Drobná údržba a opravy osobního vybavení se bezplatně provádí v domově.

Standardní vybavení pokoje (polohovací lůžko, uzamykatelný noční stolek, jídelní stoleček, šatní skříň...), které jsou svěřeny klientovi do používání, zůstává majetkem poskytovatele. Klient je povinen s ním šetrně zacházet a při trvalém odchodu je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jeho používání.



Klient má právo vybavit si pokoj vlastními předměty (obrazy, sošky, textilie, květiny, atd.). Po dohodě s poskytovatelem a dle kapacitních možností si může klient vybavit pokoj svým nábytkem.

Elektrospotřebiče, rádia, televize v osobním vlastnictví může klient používat pouze po revizi daného elektrospotřebiče (revizi si hradí klient sám). Elektrospotřebiče, které neprojdou povinnou roční revizí, nesmí být používány. V případě porušení elektrospotřebiče, prodlužovacího kabelu, atd. je klient povinen informovat o této skutečnosti pracovníka údržby.

Na pokojích klientů se nesmí skladovat nebezpečné chemikálie, rychle se kazící potraviny a věci hygienicky závadné.

Jednotlivé vícelůžkové pokoje jsou obývány klienty stejného pohlaví. Toto neplatí v případě manželů, sourozenců, vztahu druh-družka nebo rodič-dítě.

V případě úmrtí jednoho z manželského páru, sourozeneckých a dalších rodinných vztahů si domov vyhrazuje právo umístit na volné lůžko dalšího žadatele o sociální službu.

3 - POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍHO VYBAVENÍ

Klienti si mohou dovybavit pokoj svými osobními věcmi a věci denní potřeby v množství úměrném úložným prostorům na pokoji.

Údržba a opravy vybavení domova se bezplatně provádí v domově. Opravy osobního vybavení si zajišťuje a hradí klient sám.

4 - ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku domova nebo na majetku a zdraví jiných klientů, zaměstnanců a osob, které se v domově oprávněně zdržují. Pokud škoda nebo újma na zdraví svým rozsahem a skutkovou podstatou naplňuje charakter trestného činu, bude řešena na podnět vedoucí domova, či poškozené osoby v trestním řízení.

Klienti jsou povinni odstranit z pokojů, skříní, stolků apod. takové věci, které by svou kvalitou, množstvím nebo technickým stavem nevyhovovaly hygienickým požadavkům, technickým normám či skladovacím a ubytovacím možnostem nebo pokud by ohrožovaly zdraví a kvalitu života v domově.



5 – FINANCE A ÚSCHOVA CENNÝCH VĚCÍ

Klient obdrží po nástupu do domova klíč od svého nočního stolku. V případě zájmu může klient požádat o klíč od pokoje. Pokoj je vnímán jako osobní prostor klienta a poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu věcí z tohoto prostoru, pokud si jej klient nezamkl. Za případnou ztrátu klíče nese zodpovědnost klient, výměnu zámku si hradí ze svých prostředků.

Úschova finančních prostředků na depozitním účtu domova je umožněna pouze individuálně klientům s omezenou soběstačností v hospodaření s penězi, a slouží pouze k úschově částek ve výši úhrad běžných potřeb, neslouží tedy k úschově finančních úspor.

V trezoru domova lze uschovat pouze předměty malých rozměrů (šperky ze žlutého či bílého kovu, s drahými kameny, hodinky, mobilní telefon, tablet, vkladní knížky), a to pouze v případě, že nelze úschova cenností zajisti jiným způsobem (rodina, vlastní trezor, uzamykatelná skříňka).

Domov pro seniory nezajišťuje úschovu dražších předmětů, které jsou velké, jako např.: obraz, televize, počítač, vzácná váza, starožitný čajový servis.

Za svou finanční hotovost a cennosti si zodpovídá každý klient sám. K uložení cenností a finanční hotovosti slouží uzamykatelné skříňky, které mají všichni klienti k dispozici.

Uložené cennosti budou klientovi nebo jeho opatrovníkovi vydány na základě jeho žádosti, nebo při trvalém opuštění domova. V případě dědictví jsou tyto cennosti, finance, vkladní knížky vydány zákonným dědicům na základě pravomocného rozhodnutí Okresního soudu o dědickém řízení.

6 - STRAVOVÁNÍ



POSKYTNUTÍ STRAVY
ODPOVÍDÁJÍCÍ VĚKU, ZÁSADAM
R.A.C. VÝŽIVY A POTŘEBÁM
DIETNÍHO STRAVOVÁNÍ
MINIMÁLNĚ V ROZSAHU 3 JIDEL

Strava v domově je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu klientů. Strava se podává čtyřikrát (diabetici dle doporučení lékaře pětkrát) denně dle následujícího časového rozvrhu výdeje jídla z kuchyně:



Snídaně	7.00 – 8.30
výdej snídaně v jídelně	7.30 – 8.30
Oběd	11.30 – 12.30
Svačina	14.30 – 15.00
Večeře	17.00 – 18.00
výdej večeře v jídelně	17.00 – 18.00
2. večeře (diabetici na doporučení lékaře)	20.00 – 21.00

Strava je klientům podávána v jídelně, popř. na pokojích (vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, nebo omezená kapacita jídelny). Nápoje mají klienti k dispozici na pokoji po celý den ve vlastních termonádobách. O doplnění nápoje mohou požádat kdykoliv během dne. V době podávání stravy v jídelně jsou nádoby s nápoji také v jídelně.

Jídelniček je sestavován vedoucím stravovacího provozu. Klientům je k dispozici na nástěnkách na chodbách v přízemí, v prvním a druhém podlaží, v případě potřeby ze strany klientů jsou předávány na pokoj. Možná změna jídelníčku je vyhrazena.

Cena stravy se řídí platným ceníkem.

Druh jídla	Cena
Snídaně	35,- Kč
Oběd	75,- Kč
Svačina + večeře	60,- Kč
Celkem	170,- Kč

Potravinu mohou klienti ukládat jen na místa k tomu určená (lednice). Potraviny musí být hygienicky nezávadné. Zbytky jídel nesmí být ponechávány volně na pokojích, chodbách, vyhazovány z oken.

Klient má možnost využít úschovy vlastních potravin v lednici určené pro potraviny klientů. Tyto potraviny budou klientem či pracovníkem přímé péče označeny jménem. Po uplynutí minimální doby trvanlivosti potravin, budou z hygienických důvodů z lednice vyhozeny.

Potravinu po uplynutí minimální doby trvanlivosti, které jsou uschovány v osobních lednicích na pokoji klienta, budou kontrolovány pracovníkem úklidu dle Harmonogramu 1x týdně, kdy bude klient upozorněn na nevhodné potraviny, či na uplynutí doby min. trvanlivosti.



Pravidla pro odhlašování stravy:

V případě náhlé hospitalizace je klientovi účtována plná cena stravovací jednotky za den, ve kterém došlo k hospitalizaci.

V případě návratu z hospitalizace je klientovi účtována skutečně odebraná strava.

V případě plánované a předem oznámené hospitalizace je klientovi účtována skutečně odebraná strava.

V případě úmrtí je klientovi účtována skutečně odebraná strava.

Odhlášení stravy je možné pouze v pátek na následující týden přímo provozní (mu) kuchyně.

V odůvodněných případech (výlet, návštěva rodiny) je možné stravu odhlásit nejméně dva dny předem pracovníkům přímé péče.

7 - ZDRAVOTNÍ A OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE



Domov poskytuje klientům ošetrovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Potřebu lékařského vyšetření nebo ošetření hlásí klient zdravotní sestře.

Zdravotní péči (aplikace inzulínu, příprava léků, převazy apod.) zajišťuje zdravotnický pracovník Charitního domu pokojného stáří.

Klient má možnost svobodné volby lékaře.

Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient ihned službu konajícímu pracovníkovi.

Léky klientům do lékovek připravuje zdravotní sestra, následně je klientům vydává v lékařem nastavený čas. Léky užívají klienti sami, případně pod dohledem zdravotní sestry.

Pokud klient odmítá užívat lékařem předepsané léky, zdravotní sestra tuto skutečnost konzultuje s ošetřujícím lékařem, který navrhne další postup.



8 – HYGIENA



POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ
HYGIENY

Podporujeme soběstačnost klientů a úkony, které klienti zvládají sami, je i sami vykonávají. Klientům, kteří potřebují dopomoc či zajištění úkonů druhou osobou, jsou úkony péče zajišťovány pracovníky domova dle individuálního plánu.

Koupání klientů probíhá podle aktuální potřeby a domluvy, dále pak podle harmonogramu práce. Pracovníci se vždy snaží vyjít klientům vstříc. Klienti, kteří tuto činnost vykonávají sami, mohou při zhoršení zdravotního stavu požádat o pomoc pracovníka. Běžnou ranní a večerní hygienu provádějí klienti v koupelnách, popř. v lůžku prostřednictvím lavorku.

K prováděným úkonům patří též holení, základní péče o vlasy a nehty. Za účelem stříhání vlasů a provádění pedikúry dochází do domova kadeřnice a pedikérka. Tyto služby nejsou součástí úhrady za pobyt.

Znečištěné prádlo se po provedení úkonu přímé péče odnáší do prádelny, která se nachází v suterénu domova. Praní, žehlení a oprava prádla je součástí poskytovaných služeb. Prádlo se vyprané a vyžehlené vrací klientovi zpravidla do 48 hodin.

Všechny místnosti se pravidelně větrají. Denně se provádí běžný úklid společných prostor, 2x týdně úklid na pokojích klientů dle Harmonogramu úklidu.

Komunální odpad se ukládá do nádob k tomu určených na pokojích klientů. Likvidaci komunálního odpadu zajistí úklidový pracovník domova.

9 - DOBA KLIDU

Doba nočního klidu je v domově stanovena od 22.00 do 6.00 hod.

V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni, s výjimkou podávání léků, poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo lékařské péče. V době nočního klidu mohou klienti poslouchat rozhlas nebo televizi pouze pokud neruší ostatní spolubydlící.

10 - VYCHÁZKY MIMO AREÁL

Klienti mohou vycházet a pobývat mimo areál domova podle svého přání.



Doporučujeme odchod mimo domov a předpokládanou dobu návratu oznámit pracovníkům. Nejde o omezování osobní svobody, nýbrž o vlastní bezpečí klientů.

11 – ZAJIŠŤOVÁNÍ NÁKUPU

V případě, že klientovi dojde něco ze svých osobních potřeb, nebo má pouze přání něco zakoupit a není možno si tento nákup zajistit sám, nebo ze strany rodiny, může využít možnosti klientských nákupů (potravin, drogerie, léčiva bez lékařského předpisu či doplňky stravy), které se uskutečňují zpravidla každou středu v dopoledních hodinách, které zajišťuje sociální pracovník, popř. aktivizační pracovník, nebo vedoucí domova. Své požadavky klient sdělí pracovníkovi, který zajišťuje nákup, nebo jakémukoli zaměstnanci, který přání předá. Pro jiné nákupy např. oblečení s potřebou doprovodu, které rovněž nelze zajistit ze strany rodinných příslušníků, je možno sjednat termín nákupu s klíčovým pracovníkem v rámci individuálního plánu.

12 - PŘECHODNÝ POBYT KLIENTŮ MIMO DOMOV

Pobyt mimo domov klient, nebo opatrovník nahlásí službu konajícímu personálu z důvodu nutnosti odhlášení stravy.

Klient nebo opatrovník si na dobu pobytu mimo domov vyžádá od zdravotní sestry předepsané léky, aby nedošlo k narušení léčebného režimu, od pracovníků přímé péče případně také inkontinenční pomůcky a OP se zdravotním průkazem, je-li v úschově zařízení.

V případě nepřítomnosti (hospitalizace) klienta je jednolůžkový pokoj uzamčen a na přání klienta může být klíč od pokoje uložen v pracovně personálu. V případě potřeby (úklid, zalévání květin) vstupuje do bytové jednotky pracovník konající službu vždy s jedním svědkem, kdy tato návštěva bude zapsána v záznamech klienta.

13 - NÁVŠTĚVY

Klienti mohou přijímat návštěvy neomezeně (mimo dobu nočního klidu 22:00 – 6:00)

Klienti přijímají návštěvy ve svých bytech, příp. v místnostech a prostorách k tomu určených: kaple, chodby, jídelna v přízemí, zahrada. Ve vícelůžkových pokojích akceptují návštěvy soukromí spolubydlících.



Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické služby jsou návštěvníci upozorněni na zvýšené riziko nákazy.

V případě nutnosti provedení jakéhokoli pečovatelského či zdravotního úkonu u klienta či jeho spolubydlících je návštěva na dobu nezbytně nutnou požádána o opuštění pokoje.

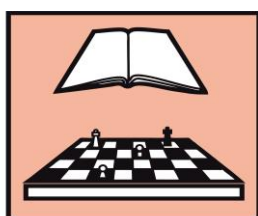
Osobám, které jsou zjevně pod vlivem návykové látky a narušují soužití klientů nebo neuvedou navštěvovanou osobu, je vstup do objektu a prostor domova zakázán službu konajícím pracovníkem v rámci bezpečnosti klientů domova.

14 - STĚHOVÁNÍ KLIENTŮ V RÁMCI DOMOVA

Pokud nastanou případné neshody v soužití na vícelůžkovém pokoji, klient může požádat o přestěhování na jiný pokoj. Sociální pracovnice zaznamená jeho žádost a preferenci pokoje (jednolůžkový, dvou lůžkový, či více lůžkový) a zařadí jej do evidence žadatelů o změnu pokoje. Vyhovění požadavku na přestěhování klienta je závislé na možnostech domova. Jednotlivé žádosti jsou řešeny individuálně v pořadí jejich přijetí. Žádosti klient sděluje vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi. Klient má možnost k jednání ohledně stěhování přizvat své rodinné příslušníky.

Stěhování klienta nutné ze strany poskytovatele je možné pouze v těchto případech: pravidelné a plánované údržby budovy (opravy, malování), rekonstrukce budovy, havarijní stavy. Tyto jsou předem klientovi oznámeny. V případě zásadní změny zdravotního stavu klienta může poskytovatel nabídnout klientovi jiný pokoj v rámci zařízení.

15 – SPOLEČENSKÉ SOUŽITÍ V DOMOVĚ



VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ
AKTIVITY

Domov poskytuje klientům příležitost ke kulturnímu vyžití. Aktivizační pracovník s případnými dobrovolníky zajišťuje např. kulturní a společenské aktivity, vycházky do okolí a jiné aktivity dle přání klientů.

Klient se může věnovat své zájmové činnosti, pokud nenarušuje klid nebo neohrožuje zdraví ostatních klientů, pracovníků či jiných osob.



Klient má svobodu náboženského vyznání a politického smýšlení. V domově pravidelně probíhají římsko-katolické bohoslužby (zpravidla každou středu a pátek). Návštěvy kněze či řádové sestry na pokoji u imobilních klientů lze individuálně domluvit.

V domově je k dispozici knihovna, která je klientům volně přístupná.

V domově je také k dispozici televizor, který je klientům volně přístupný. Klienti mohou používat vlastní televizní i rozhlasové přijímače ve svých pokojích.

Soužití klientů poskytuje prostor, ve kterém mohou vznikat neshody nebo rozpory v názorech. Ty patří k běžnému životu a není možné garantovat, že k nim nedojde. S ohledem na práva jednotlivce nelze do těchto vztahů vstupovat a jakkoliv je narovnávat. Poskytovatel může vstoupit do těchto situací, pouze pokud je povolán jako prostředník, který usiluje o uzavření dohody pro vzájemné soužití. Poskytovatel nikdy nepřebírá intervenční roli při vzájemných sporech klientů.

Jestliže klient narušuje opakovaně soužití v domově (např. svým fyzickým či slovním agresivním chováním, porušováním dobrých mravů, či lidských práv), porušuje ustanovení tohoto Domácího řádu. Pokud se odpovědným pracovníkům nepodařilo zjednat nápravu, rozhodne vedoucí Charitního domu pokojného stáří po předchozím projednání o ukončení jeho pobytu dle výpovědních podmínek zakotvených ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.

Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, vedoucí Charitního domu pokojného stáří je povinna učinit příslušné oznámení.

17 - PLATBY

Platby za ubytování a stravu

Úhrada za ubytování a stravu je prováděna na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí sociální služby, ve které je stanovena výše úhrady a lhůta pro úhradu. Platbu lze provést bezhotovostně na účet organizace nebo v hotovosti v pokladně domova.

V případě, že platba nebude uhrazena v řádné lhůtě, tj. do 25 dne daného měsíce, za nějž má být platba provedena, následuje písemné upozornění klienta či osoby blízké,



kteřá platí za klienta. Pokud ani do 14 dnů od upozornění nebude pohledávka uhrazena, následuje písemná upomínka s informací o ukončení služby dle výpovědních podmínek smlouvy.

Platby za léky a další zprostředkované služby

Domov nabízí službu vyzvedávání léků na předpis, které zajišťuje zdravotní sestra. Léky nehrazené zdravotní pojišťovnou si hradí klient sám. V případě, že s tímto postupem klient nesouhlasí, obstarává si vyzvedávání léků sám, případně je domluvena spolupráce s rodinou. Úhrada za léky probíhá buď bezprostředně po nákupu, nebo zpravidla 1x za měsíc, zpětně v měsíci následujícím, dle vyúčtování z lékárny, které je vystaveno jednotlivě na jméno konkrétního klienta.

Zapůjčení kompenzačních pomůcek, které jsou majetkem domova, je v ceně poskytovaných služeb.

Zapůjčení kompenzačních pomůcek z půjčoven mimo domov je účtováno dle ceníku příslušné půjčovny a dle jejich pravidel.

Platbu za služby kadeřníka a pedikérky provádějí klienti sami přímo kadeřnici či pedikérce.

Případné individuální nákupy si taktéž platí klienti sami přímo pracovníkovi, který nákup zajistil.

Telekomunikační poplatky za používání vlastních televizních a rozhlasových přijímačů nejsou součástí platby za ubytování, klient si případné poplatky zajišťuje sám.

Klienti, kteří si nemohou s ohledem na svůj zdravotní stav hospodařit s penězi sami, mohou využít zřízení depozitního účtu, ale v omezené míře, která je dána částkou 1 500,- Kč. Z této částky pak vedoucí domova hradí za klienta léky, nákupy, pedikúru, kadeřnické služby. Vedoucí domova předává klientovi, opatrovníkovi nebo rodinnému příslušníkovi pravidelné měsíční vyúčtování a přehled pohybů úhrad + všechny doklady o zaplacení.

18 - POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Veškerou korespondenci včetně doporučených a peněžních zásilek přejímá klient osobně, případně jeho opatrovník.

Ostatní korespondence může být vhozena do schránky.

V případě, že klient pozbyde schopnost osobně převzít doporučené a peněžní zásilky (zejména důchod), je situace řešena individuálně např. zřízením zvláštního příjemce důchodu, zmocněnce k převzetí doporučených zásilek, ustanovením opatrovníka.

19 - STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY



CHCI PODAT STÍŽNOST

Stížnost je vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování nebo kvalitou služby, na kterou má klient právo. Stížnost je charakteristická porušením nároků nebo práva, které klientovi náleží. **Připomínka** je jakýkoliv podnět ke změně, který může zvýšit kvalitu života klientů, na který není nárok, ale jeho naplnění může přispět k pocitu vyšší spokojenosti klienta.

Na co je si možné stěžovat:

- na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- na chování a pracovní činnost zaměstnanců.

Mimo stížnost je možno podat připomínku či podnět ke kvalitě či způsobu poskytování služby.

Kdo je oprávněný podat stížnost:

- Klient služby,
- opatrovník klienta,
- osoba blízká klienta,
- klientem zvolený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti či jiná nezávislá osoba hájící zájmy klienta služby.



Jakou formou může být stížnost podána:

- ústně při osobním kontaktu nebo při telefonickém rozhovoru,
- písemně osobním předáním písemné stížnosti, zasláním poštovní doručovací službou nebo prostřednictvím e-mailové pošty, vhozením do „Schránek důvěry“, které jsou umístěné na každém patře.

Požádá-li stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Vyřizovány jsou i anonymní stížnosti.

Na koho je možné se obrátit se stížností:

- na každého zaměstnance domova, který je povinen stížnost předat svému nadřízenému,
- přímo na ředitelku organizace,
- na zřizovatele organizace v případě stížnosti na ředitelku organizace.
- oprávněná osoba k vyřízení stížnosti: vedoucí Charitního domu pro seniory, případně sociální pracovník.

Jakým způsobem bude stížnost vyřizována:

- Každá přijatá stížnost (i anonymní) je evidována a vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo jí podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána. O výsledku stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v Charitním domě pro seniory.
- V případě složitějšího charakteru stížnosti se může doba nezbytná k prošetření prodloužit na 60 dnů a v případech, při kterých je nutná spolupráce s jinými orgány (např. policie), závisí lhůta na délce šetření těchto orgánů. O prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován.

Kontaktní údaje pro podání stížností:

Vedoucí Charitního domu pro seniory: Bc. Šárka Jonsztová, email: sarka.jonsztova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 133 261.

Sociální pracovnice Charitního domu pokojného stáří: Michaela Helisová, DiS., email: michaela.helisova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 133 261,



Ředitelka Charity Český Těšín - Ing. Monika Klimková, Adresa: Mírová 8, 737 01 Český Těšín; e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz; telefon: 603 462 292, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz

Odvolání proti vyřízení stížnosti:

- Stěžovatel má právo v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti odvolat se na ředitelství Diecézní charity ostravsko-opavské:

- Ředitel Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz; telefon: 599 525 941.

- Dále má stěžovatel právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé instituce, které sledují dodržování lidských práv. Jsou to zejména:

Veřejný ochránce práv (ombudsman): Údolní 39, 602 00 Brno; telefon ústředna: (+420) 542 542 111,

Český Helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; telefon: 257 221 141

20 - SETKÁNÍ PRACOVNÍKŮ A KLIENTŮ

Zpravidla jednou za měsíc, každé první úterý v měsíci, se konají setkání klientů a pracovníků. Na setkáních mohou klienti sdělovat pochvaly, náměty, připomínky a stížnosti. Pracovníci mohou sdělovat změny a novinky týkající se chodu domova. V případě potřeby jsou setkání klientů s pracovníky svolána operativně.

21 - KRIZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Na pokojích není dovoleno zapalovat svíčky, používat zápalky či svítidla s otevřeným ohněm (výjimka platí např. při církevních obřadech), manipulovat s ohněm. Kouření je dovoleno pouze na zahradě, kde je vyhrazen prostor pro kuřáky.

V průběhu pobytu klientů v domově mohou nastat nouzové a havarijní situace, které budou mít vliv na kvalitu poskytované služby, např. výpadek elektřiny, přerušení dodávky vody. Tyto situace budou neprodleně řešeny vedoucím pracovníkem a v jeho nepřítomnosti ostatními pracovníky, aby byl zajištěn další bezproblémový provoz služby.



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní dům pokojného stáří

Domácí řád

22 - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V Českém Těšíně dne 1. 1. 2014

Tento řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014

Aktualizace dne 15. 6. 2016; 25. 9. 2017; 18. 6. 2019, 28. 7. 2020,

Bc. Šárka Jonsztová, vedoucí Charitního domu pokojného stáří,
Michaela Helisová, DiS., sociální pracovník

Účinnost od 1. 8. 2020