



Česká katolická charita
CHARITNÍ DOMOV MORAVEC
Moravec 53, 592 54 Moravec

Domovní řád v Charitním domově Moravec

Platnost od: 1. března 2014

I.

OBECNÁ ČÁST

1. Úvod

Vážená paní, vážený pane, vítáme Vás v Charitním domově Moravec (dále charitní domov). Předkládáme Vám tento domovní řád, který nemá být pouze strohým výčtem Vašich práv a povinností, ale má Vám být průvodcem zvláště v začátcích Vašeho života v charitním domově.

Domovní řád je přehledně členěn do tematických kapitol. Obsahuje Vaše práva, která se Vám my, zaměstnanci charitního domova, snažíme pomoci naplňovat. Obsahuje také povinnosti, které je nutno dodržovat, aby se všichni obyvatelé cítili v charitním domově dobře. Spolu s Vámi se snažíme vše vylepšovat.

2. Základní údaje o organizaci

Název: Charitní domov Moravec

Adresa: Moravec 53, 592 54 Moravec

Tel: 566 673 716 (spojovatelka)

Fax: 566 673 041

E-mail: chdomov@charitamoravec.cz

Web: www.charitamoravec.cz

IČ: 00445355

Bankovní účet: Česká spořitelna, 1623530379/0800

Zřizovatel: Charitní domov Moravec je součástí České katolické charity, jejímž zřizovatelem je Česká biskupská konference.

Druh poskytované

služby: Charitní domov Moravec poskytuje pobytovou sociální službu „domov pro seniory“, registrovanou dle zákona č. 108/2006 Sb.

2. Poslání charitního domova a zásady naší práce

Posláním charitního domova je vytvářet podmínky pro důstojný život obyvatel, s ohledem na jejich individuální potřeby. Usilujeme o to, aby obyvatelé charitního domova mohli prožívat své stáří v prostředí lidské blízkosti, důvěry a pokoje. Jsme otevřeni všem seniorům, kteří z důvodu věku, zdravotního stavu nebo nepříznivé sociální situace jsou závislí na pomoci druhé osoby a nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. V charitním domově, který je založen na křesťanských základech, poskytujeme obyvatelům, vedle ubytování a stravování, také zdravotní, sociální a duchovní péči.

Život každého člověka je božím darem. Na této skutečnosti jsou postaveny zásady naší práce:

- úcta k životu bez ohledu na stáří či nemoc,
- respektování volby obyvatele,
- úcta k vyznání a náboženským projevům,
- podpora samostatnosti,
- pomoc při snížené soběstačnosti,
- doprovázení v posledních chvílích života,
- profesionalita spolu s lidskostí,
- diskrétnost a poctivost.

3. Cílová skupina

Charitní domov poskytuje své služby kněžím, řeholníkům, řeholnicím i všem seniorům (osobám, které dovršily 65. rok života), kteří pro svůj věk, ztrátu nebo snížení soběstačnosti nemohou uspokojovat své životní potřeby a tyto nejsou ani jinak zabezpečovány. Na cílovou skupinu nemá vliv místo bydliště (spádová oblast).

Do charitního domova nemůže být přijat ten žadatel:

- jehož zdravotní stav vyžaduje pobyt ve zdravotnickém zařízení,
- který onemocněl akutní infekční nemocí,
- který trpí duševní poruchou, jejíž projevy by závažným způsobem narušovaly kolektivní soužití,
- který je závislý na alkoholu a jiných návykových látkách, a svým chováním by závažně porušoval domovní řád a kolektivní soužití,

- kterému byla v období posledních 6ti měsíců ukončena smlouva o poskytování sociální služby z důvodu opakovaného porušování domovního řádu.

4. Uspořádání domova

Charitní domov se nachází v příjemném prostředí okrajové části obce Moravec. Objekt domova tvoří tři budovy (hlavní budova, Louisin dům, novostavba), ke kterým přiléhá park, sady a zahrady. V charitním domově jsou poskytovány služby pro celkem 89 obyvatel a to na 51 jednolůžkových a 19 dvoulůžkových pokojích.

4.1. Organizační schéma domova

Vedoucí charitního domova

- Vede charitní domov, jsou mu přímo podřízeni vedoucí jednotlivých úseků.
- Jeho kancelář je v přízemí hlavní budovy (telefon kl. 104).

Vedoucí přímé péče

- Je zástupcem vedoucího charitního domova. Zabezpečuje péči o sociální potřeby obyvatel. Vypracovává pracovní postupy, vnitřní dokumenty charitního domova. Spolupracuje s různými úřady a soudy. Poskytuje také základní sociální poradenství. Je nadřízeným Vedoucí zdravotní péče a vedoucím sociální péče.
- Její kancelář je na Novostavbě v druhém patře (telefon kl. 102.)

Vedoucí zdravotní péče

- Zabezpečuje návštěvy lékaře, výdej léků z lékárny, výběr poplatků za léky apod. Vede všeobecné sestry.
- Najdete ji na ošetřovně přízemí hlavní budovy (telefon kl. 105).

Vedoucí sociální péče

- Jsou dvě, jedna pro Louisinu budovu, sídlí v přízemí Louisina domu (telefon kl. 107). Druhou najdete v přízemí hlavní budovy (telefon kl.103). Vedoucí sociální péče zabezpečují provozní chod svého úseku. Zabezpečuje přiznání nebo změnu výše příspěvku na péči, výběr poplatků za fakultativní služby, změnu trvalého pobytu, výměna občanského průkazu. Vedou sociální asistenty a pracovníky v sociálních službách.

Vedoucí kuchyně

- Zajišťuje zásobování kuchyně a odpovídá za kvalitu a nezávadnost připravované stravy. Jsou jí podřízeny kuchařky (barva pracovního oblečení bílo – žlutá).
- Najdete ji v kuchyni – suterén hlavní budovy (telefon kl. 110).

Vedoucí údržby

- Zajišťuje chod charitního domova po technické stránce včetně obsluhy kotelny. Zajišťuje opravy, údržbu, dopravu charitními automobily. Je nadřízeným pracovníků údržby.
- Telefon kl. 116

Hospodárka

- Eviduje přítomnost obyvatel, přihlášení a odhlášení stravy, změna stravy, zajišťuje platby + vrácení peněz za odhlášenou stravu a ubytování, styk s poštou a další administrativní činnost v charitním domově.
- Její kancelář je v přízemí hlavní budovy (telefon kl. 101).

Účetní, mzdová účetní

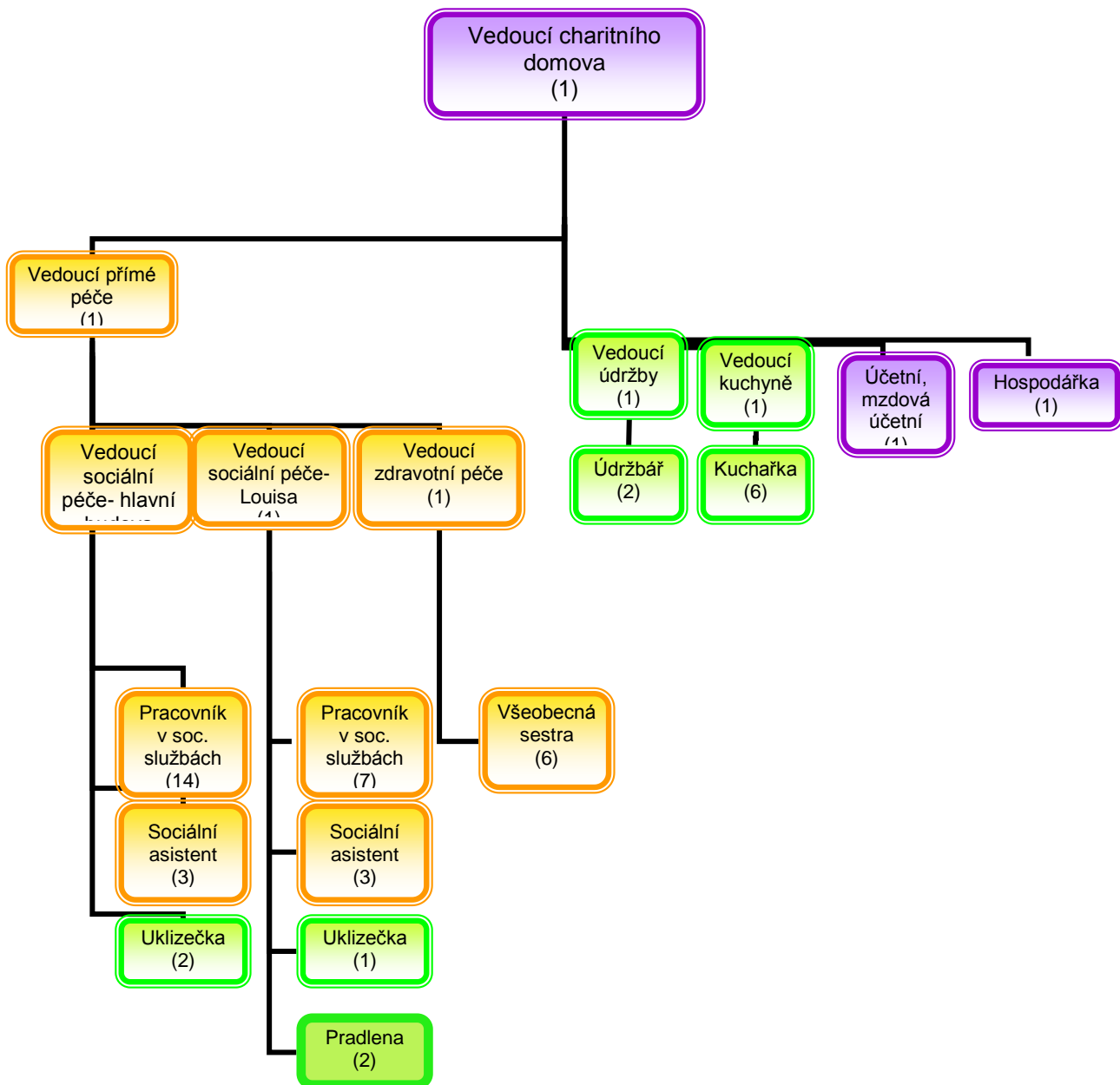
- Zajišťuje chod charitního domova po ekonomické stránce.
- Její kancelář se nachází v přízemí hlavní budovy (telefon kl. 106).

Pradlena

- Zajišťuje praní, čištění a žehlení oděvů a prádla zároveň i jeho oprav.
- Najdete ji v přízemí bočního křídla hlavní budovy za pánskou jídelnou (telefon kl. 113).

Do pojmu pracovník přímé péče (zkr. PPP) jsou zahrnovány tyto pracovní pozice:

- všeobecná sestra
- pracovník v sociálních službách
- sociální asistent
- pracovník domova



 Přímá péče

 Provozní úsek

 THP

5. Cíle

Cíle, které chceme naplnit pro zlepšení kvality života obyvatel charitního domova:

- Pokračovat v přizpůsobování prostředí potřebám obyvatel
- Pokračovat v přizpůsobování služby individuálním potřebám obyvatel
- Podpora soběstačnosti a pomoc při zajištění úkonů, které si obyvatel není schopen zajistit sám
- Podpora obyvatel v udržování kontaktu s rodinou, blízkými lidmi obyvatele a veřejností
- Zvyšování kvality poskytovaných služeb

II.

DOMOVNÍ ŘÁD

Pokud potřebujete mít DOMOVNÍ ŘÁD vytištěn větším písmem, požádejte vedoucí přímé péče.

1. Poskytované služby

Charitní domov podporuje soběstačnost obyvatel a udržení kontaktu s okolím při využívání návazných a dostupných služeb. Jednou z priorit je navázání vztahu důvěry a porozumění, rodinného prostředí. Charitní domov se snaží vytvořit co nejpřirozenější prostředí. Proto má každý obyvatel již při příjmu přiděleného klíčového pracovníka (můžete se domluvit i na jiném názvu), s nímž může hovořit o veškerých záležitostech spojených s jeho pobytem v charitním domově. Klíčový pracovník spolu s obyvatelem vytváří individuální plán poskytování sociálních služeb. Individuální plán vychází z osobního cíle, přání obyvatele a z možností charitního domova.

Klíčový pracovník je důvěrník obyvatele, funguje jako "průvodce", který prosazuje zájmy obyvatele. Je-li to v zájmu obyvatele, spolupracuje s jeho rodinou nebo jeho blízkými. Klíčový pracovník při své práci respektuje práva, vůli a rozhodnutí obyvatele a zároveň vychází z poslání, možností a vnitřních pravidel charitního domova. Klíčový pracovník tvoří s dalšími pracovníky přímé péče jednotný tým, který se podílí na spokojeném pobytu obyvatele v charitním domově.

Klíčový pracovník Vám bude na blízku a bude Vám pomáhat.

Jméno Vašeho klíčového pracovníka najdete ve Vašem pokoji.

Charitní domov poskytuje tyto služby:

- Ubytování včetně úklidu, praní, žehlení a oprav prádla
- Celodenní stravování včetně přípravy dietních pokrmů
- Pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu včetně osobní hygieny
- Péči zdravotní, ošetrovatelskou včetně základní rehabilitace
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Aktivizační činnosti a pomoc při využívání běžných služeb v okolí (zprostředkování služeb kadeřníka, pedikéra, kantýny, České pošty apod.)
- Sociálněterapeutické činnosti (zájmové činnosti – kulturní, poznávací, tvůrčí a pracovní)

- Duchovní péči (mše svatá, svátosti, rozhovory s knězem, bohoslužba slova)
- Pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (sociální poradenství)

Služby jsou poskytovány odborně, bezpečně a kvalifikovaným personálem.

V následujících kapitolách je popsán obsah jednotlivých služeb.

3.1. Ubytování

V charitním domově se nachází dvoulůžkové a jednolůžkové pokoje. Bez Vašeho souhlasu nemůžete být přestěhováni na jiný pokoj, výjimkou mohou být závažné provozní důvody, jako havárie na pokoji nebo při výrazném zhoršení Vašeho zdravotního stavu, vždy je tato situace konzultována s Vámi či Vašimi blízkými. Pokud byste měl(a) zájem o jiný pokoj, můžete požádat vedoucí přímé péče či vedoucí sociální péče o přestěhování. Pokud se toto lůžko uvolní, vedení přímé péče Vaši žádosti vyhoví, pokud tomu Váš zdravotní stav a provozní podmínky dovolí.

Usilujeme o to, aby obyvatelé mohli žít v klidu ve svém pokoji.

Zařízení pokoje

V charitním domově se nachází pokoje:

Standardní pokoj jednolůžkový (koeficient 1)

Nestandardní pokoj jednolůžkový (koeficient 0,98)

Standardní pokoj dvoulůžkový

Pokoje obyvatel jsou vybaveny nábytkem charitního domova. Seznam charitního vybavení pokoje (Inventurní seznam) je uložen u vedoucí sociální péče příslušné budovy. Tyto věci zůstávají majetkem charitního domova. Máte však možnost vyzdobit, nebo vybavit si pokoj svými věcmi (obrázky, fotografie, skříňky, knihovny, křesla apod.) tak, abyste se cítili dobře. Je ale nutné, aby Vámi přivezené věci nebránily při poskytování služby a neomezovaly ostatní obyvatele, s ohledem na vnitřní uspořádání pokojů, ostatních ubytovacích prostor a všeobecné podmínky bezpečnosti, ochrany zdraví a protipožární ochrany. Pokud si přivezete část svého nábytku, oznamte toto vedoucí sociální

péče – dopíše jej do inventurního seznamu s poznámkou – vlastní. Do charitního domova se nesmí přinášet zbraně, drogy či hygienicky závadné látky. Na pokoji obyvatele je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm a kouřit.

Úklid

Všichni zaměstnanci i obyvatelé jsou povinni podle svých schopností dbát o pořádek na pokojích, aby tak přispěli k vytváření příjemného prostředí. Základní úklid provádí zaměstnanci charitního domova denně, každý obyvateľ si podle svých schopností pořádek udržuje sám.

Úklid zahrnuje setření všech podlahových ploch, úklid WC a koupelen, otření prachu dle harmonogramu úklidových prací. Velký úklid se koná dvakrát ročně. Skříně s osobními věcmi či noční stolky si mohou obyvatelé uklízet sami nebo je na základě dohody s obyvatelem uklízí pracovníci přímé péče nejméně jednou týdně. Úklid skříní s osobními věcmi či nočních stolků se provádí vždy za přítomnosti obyvatele, kterému věci patří.

Na pokoji je vždy alespoň jedna uzamykatelná skříňka, kde si mohou obyvatelé uzamknout osobní věci. Klíček mohou mít u sebe.

Potraviny na pokoji

Žádáme Vás, abyste na pokoji skladoval(a) pouze trvanlivé potraviny (balené nápoje, sušenky apod). Ostatní potraviny co nejdříve zkonsumujte nebo je uložte do společné nebo vlastní lednice. Ve společné lednici si potraviny označte. Pokud neodstraníte z pokoje potraviny, o nichž bude mít personál podezření, že by mohly ohrozit zdraví Vaše nebo ostatních (zápach, plíseň,..), jsou v rámci dodržení hygienických pravidel pracovníci přímé péče oprávněni tak učinit sami. Žádáme Vás, abyste v tomto případě vyhověl(a) pokynům pracovníků v přímé péči.

Zvíře na pokoji

Pokud na pokoji chcete chovat zvíře, požádejte o projednání vedoucí přímé péče nebo vedoucí sociální péče. Obyvatel může na pokoji chovat domácí zvíře, je ale povinen sám se o zvíře starat (zajištění veterinárních vyšetření a očkování, včetně jejich úhrady, krmení) a zajistit, aby chovem zvířete nebyli ohroženi či obtěžováni ostatní obyvatelé.

Není specifikováno, o jaký druh zvířete se jedná (v úvahu připadají pes, kočka, rybičky, ptáček, morče). Povolení pobytu zvířete s obyvatelem na pokoji vychází ze schopnosti a samostatnosti obyvatele postarat se o bezproblémový

pobyt zvířete na pokoji. K chovu zvířete na pokoji je potřeba souhlasu vedoucího charitního domova.

Zamykání

Klíče od pokoje, skříně, nočního stolku, od vstupních dveří i venkovní branky Vám jsou předány vedoucí sociální péče již v den Vašeho příchodu do charitního domova. Klíče dobře opatrujte a o případné ztrátě neprodleně informujte pracovníka přímé péče. Při odchodu z pokoje pokoj vždy zamykejte. Pokud se zamknete na pokoji, doporučujeme Vám, abyste vytáhli klíč ze zámku. Jenom tehdy Vám budeme moci rychle poskytnout pomoc, pokud ji budete potřebovat.

Vchody a brána charitního domova se zamyká večer:

- na Louisině domě v 18.00 hod, ráno se odemyká v 05.00hod.
- na hlavní budově ve 20.00hod, ráno se odemyká v 05.00hod.
- na Novostavbě ve 20.00hod, ráno se odemyká v 6,00hod.

Doporučujeme Vám řádně se zamykat a dbát na to, abyste při vchodu do budovy charitního domova řádně uzavřeli vchodové dveře.

Trvalý pobyt

S ubytováním v charitním domově úzce souvisí místo Vašeho trvalého pobytu. Vždy je lépe, když místo trvalého pobytu odpovídá skutečnosti. Pokud tedy chcete v charitním domově zůstat trvale, máte možnost vyřídit si změnu trvalého pobytu sám(a) na Obecním úřadě Moravec, popřípadě Vám nabízíme zprostředkování či vyřízení trvalého pobytu s dopomocí vedoucí sociální péče. Je nutné uhradit správní poplatek na obecním úřadě. Se změnou trvalého bydliště je spojena i výměna občanského průkazu. Pokud si budete přát, můžete si zajistit výměnu občanského průkazu sám(a) i tuto službu Vám však můžeme zprostředkovat, pomohou Vám vedoucí sociální péče.

Úhrada za ubytování

Úhradu za ubytování v charitním domově Moravec budete hradit měsíčně. Charakter ubytování a jeho úhrada je blíže specifikována ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče, která je s každým obyvatelem uzavírána individuálně. Výše úhrady se liší podle typu pokoje, ve kterém jste ubytován (a). Částku úhrady naleznete také v příloze č. 1 tohoto domovního řádu.

3.2. Stravování

Strava je připravována v kuchyni charitního domova. Na základě ordinace lékaře jsou zde také připravovány i potřebné diety. Na základě Vaší žádosti můžeme stravu upravovat (krájení, pomletí, mixování).

Stravování probíhá v jídelnách jednotlivých domů. Těm, kteří se ze zdravotních důvodů nemohou dostavit do jídelny, je strava podávána na pokoji.

Stravování je společenská událost. Proto je vhodné, když se obyvatelé, kteří se stravují v jídelnách, dostavují do jídelen řádně upraveni a včas.

Časový rozpis výdeje jídel

Oddělení	Snídaně	Obědy	Večeře
Louisin dům jídelna	7:00 – 7:30	11:15 - 11:45	17:00 - 17:30
Louisin dům pokoje	7:00 – 7:30	11:30 – 12:00	16:00 – 17:00
Pánská jídelna	7:00 - 7:45	11:45 - 12:30	17:15 – 18:00
Pokoje hlavní budova	7:00 - 7:30	11:15 - 11:45	16:30 – 17:00
Zaměstnanci, návštěvníci	7:00 - 7:45	12:15 - 13:00	17:15 - 18:00

Jídelníček

Strava je rozepisována na 1 měsíc dopředu. Jídelníček je vyvěšen na všech jídelnách a chodbách. Jídelníček sestavuje vedoucí kuchyně ve spolupráci s hospodářskou a vedoucí zdravotní péče.

Pokud potřebujete nastavit nebo změnit dietu, nebo máte jakýkoliv požadavek ke stravě, obraťte se na vedoucí zdravotní péče či vedoucí sociální péče. Pokud víte o tom, že se ke stravování nedostavíte včas, sdělte to prosím pracovníkovi přímé péče ve službě. Může se stát, že se opozdíte neplánovaně. O Vašem příchodu prosíme, informujte pracovníka přímé péče, ten zařídí přinesení stravy. Máte možnost nechat si přinést jídlo na pokoj, kde si jej můžete uložit do své lednice, nebo do společné lednice na oddělení. Poté si jídlo můžete ohřát v mikrovlnné troubě sám nebo Vám jídlo ohřejí pracovníci přímé péče na požádání. Vlastní jídlo si můžete uložit do své lednice nebo do společné lednice, prosíme Vás o označení Vašeho jídla.

Za zhoršenou kvalitu jídla po 2 hodinách skladování nenese charitní domov zodpovědnost.

Čaj je k dispozici:

Louisin dům - na jídelně

Hlavní budova - na sesterně

Novostavba - na chodbě v přízemí budovy

Na pokoj si můžete donést čaj z těchto určených míst nebo Vám na požádání donesou pracovníci přímé péče čaj do vlastní termosky. Čaj nebo kávu si také můžete připravit sami v jídelnách případně na pokojích, pokud Vaše spotřebiče splňují podmínky bezpečného provozu – viz kap. 9. Pokud si nápoj nemůžete připravit sami, oslovte službu konajícího pracovníka přímé péče.

Odhlašování stravy

Pokud plánujete pobyt mimo charitní domov a neodebírat stravu, nahlaste to službu konajícímu pracovníkovi přímé péče. V tomto případě nemáte nárok na žádnou jinou stravu poskytovanou charitním domovem (chléb, rohlíky apod.). Odhlášení stravy můžete zařídit přímo u hospodářky charitního domova nebo prostřednictvím služby konajícího pracovníka přímé péče nejpozději do 07.00 hod na daný den. Peníze za neodebranou a odhlášenou stravu Vám budou vráceny v termínech výplaty důchodů (15. dne každého měsíce). Při jakýchkoliv nejasnostech ve výši vrácených peněz kontaktujte hospodářku charitního domova.

Nárok na odebrání stravy zaniká, nedostavíte-li se k výdeji jídla v dohodnuté době jeho podávání a svou nepřítomnost nijak nezdůvodníte. Toto neplatí, pokud jste v době podávání stravy na vyšetření či ošetření v nemocnici či jiném zdravotnickém zařízení.

Ceny jednotlivých druhů jídel

Aktuální ceník je k dispozici u hospodářky charitního domova, příp. na sesternách jednotlivých budov a najdete je také v příloze č. 1 tohoto domovního řádu.

3.3. Zdravotní, ošetrovatelská a základní rehabilitační péče

Zdravotní, ošetrovatelskou a základní rehabilitační péči na základě indikace ošetřujícího lékaře v charitním domově poskytuje personál přímé péče, který tvoří všeobecné sestry, pracovníci v sociálních službách a sociální asistenti.

Do zdravotní péče, kterou provádí všeobecné sestry, patří zejména: aplikace injekcí, příprava a podávání léků, měření fyziologických funkcí – teplota, tlak, puls, ošetření ran.

Další ošetrovatelská péči o osobu jako hygienu – na pokoji i v koupelně, péče o vlasy (česání) a vousy (holení), péče o nehty provádí pracovníci v sociálních službách a sociální asistenti. Pokud máte o tuto službu zájem, oznamte to službu konajícímu pracovníkovi přímé péče.

V charitním domově máte možnost využít také služeb pedikérky, pokud máte o tuto službu zájem, oznamte to pracovníkům přímé péče.

Lékařskou péči zajišťuje v charitním domově ošetřující praktický lékař, který dochází do charitního domova obvykle dvakrát týdně.

Ošetřující praktický lékař charitního domova ordinuje v charitním domově v ošetrovně hlavní budovy takto:

Úterý 12:00 – 14:00

Čtvrtek 08:00 – 10:00

Na případnou změnu v ordinačních hodinách Vás upozorní s předstihem vedoucí zdravotní péče nebo všeobecné sestry.

Pokud Vám zdravotní stav nedovolí dostavit se do ošetrovny, požádejte pracovníka přímé péče, který zajistí návštěvu lékaře na pokoji.

Můžete se rozhodnout, zda Vám bude lékařská péče zajišťována lékařem v charitním domově nebo zda si zvolíte jiného lékaře. V případě, že si zvolíte jiného praktického lékaře, přebírá tento lékař plnou zodpovědnost za Váš zdravotní stav. Musíte si však v tomto případě sami zajistit dopravu na vyšetření i předpis léků. Charitní domov je Vám schopen zajistit dopravu k jinému ošetřujícímu lékaři v rámci fakultativních služeb viz kapitola č. 3.11.

Na plánovaná vyšetření mimo charitní domov přijíždí pro obyvatele charitního domova sanita. Pokud obyvatel nemůže cestovat sanitou nebo sanitou cestovat nechce, lze použít za úhradu i automobil charitního domova - viz příloha 1.

Psychiatrická lékařka ordinuje v ošetrovně v přízemí hlavní budovy. Ordinuje jednou měsíčně. Informace o termínu a hodině ordinace oznámí obyvatelům vedoucí zdravotní péče nebo službukonající všeobecná sestra.

Do charitního domova dojíždí každý týden ve čtvrtek psycholožka. Pokud byste měl(a) o psychologickou pomoc či rozhovor zájem, prosím obraťte se na vedoucí sociální péče.

Zubní lékařka ordinuje ve své ordinaci ve Strážku. Do zubní ordinace ve Strážku Vás odveze zaměstnanec charitního domova služebním automobilem bez poplatku.

Vyzvednutí předepsaných léků z lékárny zajišťuje vedoucí zdravotní péče. Doplatky na léky zaplatíte vedoucí zdravotní péče po obdržení léků.

Pokud k přípravě a užívání léků nepotřebujete asistenci, léky máte na pokoji a užíváte podle ordinace lékaře. Pokud již potřebujete asistenci, léky jsou na sesternách a vedoucí zdravotní péče je dává do denních dávkovačů. Službukonající všeobecné sestry také zajistí pomoc při přijímání léků, je-li toho třeba.

V charitním domově je nainstalováno dorozumívací signalizační zařízení. Pokud potřebujete přivolat pracovníka přímé péče nebo se jen na něco zeptat, zmáčkněte prosvícené tlačítko na krabičce na zdi (symbol zdravotní sestry), nebo tlačítko na prodlouženém ovladači, pracovník přímé péče s Vámi naváže kontakt. Někdy není možné, aby se Vám pracovník přímé péče ozval okamžitě, proto prosíme o strpení.

Pověření pracovníci charitního domova podávají zprávu o Vašem zdravotním stavu, případně jeho změně, jen té osobě, kterou jste si zvolil(a).

Základní rehabilitační péči zajišťuje v charitním domově především rehabilitační sestra na základě indikace lékaře. Do rehabilitační péče patří skupinové a individuální cvičení, cvičení pomocí rotopedu a motomedu, zábaly a masáže. Dále se také rehabilitační sestra podílí na canisterapii, kde dochází pod jejím dohledem k polohování obyvatel s pomocí psa. Pokud máte o nějakou činnost zájem, kontaktujte rehabilitační sestru. Rehabilitační místnost se nachází v přízemí hlavní budovy (telefon kl. 125).

3.4. Praní, žehlení a čištění prádla, označování osobních věcí

Praní a žehlení Vašeho prádla zajišťujeme v charitní prádelně, případně v čistírně ve Žďáře nad Sázavou.

Abychom zabezpečili správné vrácení čistého prádla, je nutné každý kus Vašeho prádla označit. Prádlo se značí na místech, která jsou pro okolí skrytá. Je na Vás, zda se rozhodnete pro vyšití značky, nebo Vašeho příjmení. Na tomto se můžete domluvit již před nástupem při sociálním šetření, které provádí vedoucí přímé a sociální péče. Případně se na vhodném označení domluvíte v den Vašeho nástupu do charitního domova.

Vyšití značek zajišťují pracovníci prádelny a připevnění na oděv můžete provést sami, nebo pracovníci přímé péče.

V den nástupu s Vámi vedoucí sociální péče sepíše soupis věcí, kde se uvede druh, počet osobního prádla a cenných i jiných věcí. Pokud si během pobytu pořídíte další ošacení či jiné věci na pokoji, je nutné o tom informovat pracovníky přímé péče, kteří zaznamenají nové věci do soupisu osobních věcí a zajistí vyšití Vaší značky.

Osobní prádlo se vyměňuje kdykoliv dle potřeby. Samozřejmě máte právo se rozhodovat o tom, kdy si dáte vyprat prádlo a v jakém prádle chodíte, pokud je ale Váš oděv již zašpiněn nebo je cítit, zaměstnanci Vás taktně upozorní na to, že je ta pravá doba vyměnit si prádlo. Prosíme Vás o dodržování hygieny, aby nedocházelo k narušování kolektivního soužití zápachem či vzhledem.

Pokud potřebujete pomoci s výměnou svého osobního prádla, požádejte o to pracovníky v přímé péči.

Ložní prádlo se vyměňuje kdykoliv dle potřeby, nejméně však jednou za tři týdny. Praní ložního prádla se zajišťuje dodavatelsky, popřípadě prostřednictvím prádelny v charitním domově.

Špinavé prádlo odkládejte do plátěných pytlů bílé barvy ve vozících v koupelnách (hlavní budova a Louisin dům) nebo na chodbách (novostavba).

Špinavé prádlo se sbírá každé ráno v době od 06.00 – 07.00 hod. Čisté a vyžehlené prádlo Vám přinesou pracovníci přímé péče zpravidla do 11.00 hod ráno na pokoj.

Zaměstnanci prádelny Vám v prádelně také zajistí drobné opravy Vašeho prádla (např. zašívání, přišítkování knoflíku apod.) Na základě předchozí domluvy se zaměstnanci prádelny Vám Vaše oblečení mohou i upravit (zúžit, zkrátit apod.).

Do prádelny obyvatelé osobně chodit nemohou, protože v prádelně je provoz se zvýšeným nebezpečím úrazu. Proto pokud chcete něco domluvit s pradelkami, přijďte, po telefonní domluvě s pradelkami (kl. 113), před prádelnu, nebo napište danou věc písemně a pošlete po pracovnících přímé péče do prádelny.

Platba za praní, žehlení a drobné opravy prádla v charitní prádelně je již započtena v platbě za ubytování a proto již nic neplatíte.

Do čistírny se posílají větší kusy oblečení, např. kabáty, kožichy a zvláště znečištěné prádlo. Je nutné, aby bylo každé oblečení řádně označeno jménem a příjmením majitele. Doba vrácení vyčištěných oděvů z čistírny trvá nejdéle 14 dní. Za praní a čištění oděvů v čistírně však požadovanou částku platíte sami.

3.5. Využití volného času

Jídelny Louisina domu i hlavní budovy slouží i jako společenské místnosti. Je možno v nich společně sledovat televizi, besedovat případně jinak trávit volný čas (četba, canisterapie, výtvarný kroužek, sociálně – terapeutické činnosti a další). V Louisině domě je také možno využít společenskou místnost ve sklepních prostorech.

Ve všech pokojích je možno umístit vlastní televizor nebo rádio, poslouchat rozhlasovou stanicí PROGLAS prostřednictvím signalizačního zařízení na pokoji.

Každý, kdo vlastní svůj televizní nebo rozhlasový přijímač, je povinen platit za ně stanovené fakultativní a koncesionářské poplatky a zajistit, aby sledováním TV nebo poslechem rádia neobtěžoval ostatní obyvatele (nabízíme možnost zakoupení sluchátek).

Charitní domov odebírá časopis Naše rodina, Vysočina, které jsou zdarma k dispozici obyvatelům. Obyvatelé mají možnost odebírat jakékoliv noviny či časopis. Toto si obyvatelé hradí ze svých prostředků. Pokud chcete pomoci s objednááním časopisu nebo novin, obraťte se na hospodářku charitního domova.

Knihovna

Obyvatelé mají možnost půjčovat si knihy v charitní knihovně. Otevírací hodiny jsou každou sobotu od 11.00 do 11.45 nebo kdykoliv po domluvě. Knihovna se nachází v zadní části hlavní budovy naproti kantýně. Návštěvu knihovny zprostředkují sociální asistenti.

Sociálně terapeutické a aktivizační činnosti

Můžete se účastnit i aktivit a činností, které pro Vás připravují sociální asistenti. Mezi tyto činnosti patří např.: čtení na pokračování, sledování filmů, besedy nad různými tématy, zpěv, paměťové hry, rukodělné aktivity – tvorba z papíru, malování apod.

Činnosti probíhají ve skupinkách na jídelnách případně i venku, některé jsou individuální a probíhají na pokoji obyvatele. Pokud máte zájem o některou aktivitu, ohlaste se sociálnímu asistentovi.

Obyvatelé také mohou dobrovolně pomáhat při úklidu zahrady, udržování přístupových cest v čistotě, sbírání ovoce v sadě, zalévání květin na zahradě i v budově, zalévání zeleniny ve skleníku. Pokud budete mít o tyto činnosti zájem, oznamte to sociální asistentům.

Kroužek výtvarných technik

Jednou za 14 dní v pátek dopoledne bývá v jedné z jídelen kroužek výtvarných technik. Zde lze s pomocí studentky arteterapie pracovat s keramickou hlinou, malovat, vyrábět různé předměty. Pokud máte zájem o výtvarný kroužek a nemůžete se dostavit na společnou jídelnu, odpoledne lze domluvit návštěvu studentky arteterapie individuálně na pokoji. Zájem o kroužek prosím oznamte pracovníkům v přímé péči.

Kulturní akce

V charitním domově jsou pořádány kulturní akce – vystoupení žáků základní a mateřské školy, koncerty vážné hudby, vystoupení harmonikářů apod. Několikrát do roka se pořádají i kulturní akce mimo charitní domov – setkání seniorů, poutě, výlety. Plány aktivit na celý měsíc připravují vedoucí sociální péče společně se sociálními asistenty na základě Vašich připomínek a přání. Tento plán je vyvěšen každý měsíc na nástěnce na jednotlivých budovách. Kontaktní osobou je vedoucí sociální péče.

Canisterapie

Každý týden probíhá v charitním domově canisterapie. Canisterapie se střídá na Louisině domě a hlavní budově dle rozpisu na každý měsíc. Vždy je canisterapie jeden týden na hlavní budově a druhý na Louisině domě. Canisterapie zahrnuje skupinovou canisterapii, polohování za pomoci psa nebo individuální návštěvu terapeutky se psem na pokoji. Canisterapie se řídí zásadami canisterapie podle

vnitřního metodického předpisu. Svůj zájem o cansiterapii oznamte pracovníkům přímé péče. Kontaktní osobou je vedoucí přímé péče.

3.6. Duchovní služby (péče)

Každý den se můžete účastnit mše svaté. Je sloužena v kapli hlavní budovy (1. patro) v neděli a o slavnostech v 09.00 hod, ve všední dny v 08.30 hod. O případných změnách Vás informují vedoucí sociální péče. V kapli také probíhají každý den pobožnosti – růženec, křížová cesta apod. Duchovní službu zajišťují kněží – obyvatelé charitního domova, kteří rovněž vysluhují svátosti – smíření, nemocným. Každý rok probíhají v charitním domově duchovní cvičení – exercicie. Účast na duchovních aktivitách je, jako u všech ostatních činností, pro Vás dobrovolná. Na všech pokojích je možno poslouchat přímý přenos mše svaté z kaple.

3.7. Nákupy

V charitním domově je Vám k dispozici kantýna. Můžete zde zakoupit minerálky, sladkosti i slané keksy, základní hygienické potřeby, známky a dopisní papíry, apod. Kantýna je otevřena každý pracovní den v době 10.45 – 11.00 hod. Pokud si do kantýny nemůžete dojít sami, nákupy s roznáškou zajišťují sociální asistenti.

Sociální asistenti také zajišťují nákupy v obci Moravec i v okolních městech. Termíny jsou v Plánu aktivit na každý měsíc. Pokud máte zájem jet na nákupy, nebo si nechat něco koupit, oslovte sociální asistenty.

3.8. Úschova cenných věcí

Každý obyvatel charitního domova má možnost uložit si peníze nebo drobné cenné věci do trezoru charitního domova a založit si tak bezplatně svůj depozitní účet. Peníze nebo cenné věci lze ukládat nebo vybírat každý pracovní den od 13.00 do 14.00 hod., po domluvě lze i jindy – každý pracovní den od 06.00 – 14.30 hod. Obyvateli je vždy obratem vystaven pokladní doklad. Dvakrát ročně probíhá inventura depozit a obyvatelé jsou tak individuálně informováni o zůstatcích na svých účtech.

Pokud máte o úschovu peněz na depozitním účtu zájem, prosím kontaktujte vedoucího charitního domova, případně vedoucí sociální péče.

Pokud se obyvatelé nemohou dostavit do kanceláře vedoucího charitního domova, pracovník přímé péče ve službě zajistí přivolání vedoucího charitního domova na pokoj obyvatele.

Pokud dojde ke ztrátě Vašich cenných věcí na pokoji nebo ve společných prostorech, nahlase tuto skutečnost službu konajícímu pracovníkovi přímé péče. Ten pořídí zápis do Záznamové karty – sociální dokumentace a udělá se vše pro to, aby se věc našla. Charitní domov však nezodpovídá za Vaše osobní věci, které máte na pokoji. Prosíme Vás, abyste si svůj pokoj a svoje osobní věci důsledně zamykali.

Obyvatelé si mohou uložit občanský průkaz i průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny v trezoru na sesterně Louisina domu a sesterně v trezoru na hlavní budově.

3.9. Poštovní zásilky

Přijatá pošta

Obyvatelé charitního domova, kteří jsou mobilní, mohou sami využít české pošty, která se nachází v obci Moravec. Pokud toho nevyužijí, veškerou poštu pro obyvatele charitního domova včetně doporučených psaní a balíků přináší doručovatelka každý pracovní den okolo 08.30 hod. do kanceláře hospodářky. Obyvatelé, kteří si mohou pro poštu dojít do kanceláře hospodářky sami, jsou vyzváni sociálními asistenty, aby si poštu u hospodářky vyzvedli. Imobilním obyvatelům roznáší poštu pracovníci přímé péče – do 10.30 hod. Pokud jde o složenku, nejprve ji musíte podepsat, vyplnit číslo občanského průkazu a peníze s útržkem složenky Vám přinese hospodářka do 12.30 hod. Veškeré doporučené dopisy a balíky pro obyvatele jsou evidovány v sešitech pošty. Obyvatel stvrzuje svým podpisem převzetí zásilky.

Odeslaná pošta

Pokud chcete odeslat poštu (dopis, pohled), můžete využít pošty v obci Moravec, pokud nemůžete tuto službu využít, jsou na každém domě poštovní schránky. Schránku na hlavní budově vybírá každý pracovní den hospodářka charitního domova v 13.00 hod. a odváží na poštu v obci Moravec. Na Louisiě domě vybírá každý pracovní den schránku vedoucí sociální péče a obsah schránky odevzdává hospodářce charitního domova, která jej odváží na poštu Moravec.

Pokud chcete poslat balík, můžete využít české pošty v obci Moravec nebo je nutno jej dopravit do kanceláře hospodářky každý den do 13.00 hod.

Pokud chcete poslat peníze složenkou, můžete využít služeb české pošty na Moravci nebo je přineste, respektive pošlete po pracovníkovi přímé péče do kanceláře hospodářky taktéž do 13.00 hod.. Útržek složenky s případným zůstatkem peněz Vám donese pracovník přímé péče následující den.

Pokud na dopisy, balíky a složenky uvádíte zpětnou adresu, stačí, když za svoje jméno doplníte adresu:

3.10. Telefonování

Pokud nevlastníte mobilní telefon nebo jej nemůžete momentálně použít, máte k dispozici na Hlavní budově v zaměstnanecké jídelně mincový telefonní automat. Před voláním si pozorně přečtete návod k obsluze, který je u každého telefonního automatu.

Jestliže Vám zdravotní stav nedovoluje dojít k telefonnímu automatu, můžete volat z přenosného telefonu. Požádejte pracovníka přímé péče o zprostředkování telefonického hovoru. Po ukončení hovoru zaplatíte pracovníkovi přímé péče příslušnou částku. Aktuální ceník za volání je vyvěšen na sesternách. Pracovníci přímé péče Vám jej na požádání předloží.

Pokud má někdo volat Vám, může volat na telefonní automat nebo na pevnou linku. V charitním domově jsou tato telefonní čísla:

- telefonní automat Hlavní budova **566 673 529**
- pevná linka **566 673 716**

3.11. Fakultativní činnosti

Na základě Vašeho přání Vám můžeme poskytnout i jiné služby, které nejsou obsaženy ve výčtu služeb uvedených výše.

Mezi tyto služby patří např.:

- používání vlastních elektrospotřebičů na pokoji obyvatel (televize, mikrovlnná trouba, vařič, rychlovarná konvice, lednice, přímotop)
- doprava služebním automobilem - odvezeme a dovezeme Vás kam budete potřebovat (na návštěvu, nákup, výlet)
- práce kadeřnice (holiče) v charitním domově i mimo něj
- masáže, rehabilitace
- práce notáře
- práce fotografa - zajistíme, aby fotograf dojel do charitního domova, nebo Vás k němu odvezeme, apod.

Tyto služby však hradíte ze svých finančních prostředků. Cenová kalkulace je uvedena v příloze č. 1.

4. Výplata důchodů

Při Vašem příchodu do charitního domova jste si zvolili způsob, jakým budete přijímat svůj důchod. Pro úplnost uvádíme znovu jejich výčet.

V hotovosti

Váš důchod můžete přijímat v hotovosti, potom také úhradu za pobyt v charitním domově provádíte v hotovosti.

Na bankovní účet

Při výplatě důchodu na Váš bankovní účet hradíte platbu za pobyt v charitním domově převodem na bankovní účet domova.

Hromadný seznam

Pokud si zvolíte způsob přijímání důchodu hromadným seznamem, znamená to, že celý Váš důchod přijde na účet charitního domova. Z Vašeho důchodu se odečte platba za ubytování a stravování a zbytek je Vám vyplacen jako kapesné. Výplata kapesného probíhá 15. dne každého měsíce. Kapesné roznáší hospodárka a vedoucí sociální péče (do výplaty kapesného může být zapojen vedoucí charitního domova, vedoucí přímé péče a vedoucí zdravotní péče). Při přebírání kapesného máte možnost část peněz uložit na Váš depozitní účet. Převzetí peněz stvrdíte svým podpisem.

V případě hospitalizace či jiné nepřítomnosti v charitním domově proběhne výplata kapesného v jiný než stanovený termín (15.dne v měsíci) dle možností charitního domova, nejpozději do konce kalendářního měsíce.

5. Příspěvek na péči

Příspěvek na péči vyplácí příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností. Příspěvek celý náleží charitnímu domovu a za něj jsou Vám poskytovány služby. Příspěvek na péči není určen k financování nadstandardních služeb, ale k zajištění sociálních služeb (nelze jej použít na doplatky na léky, na jednorázové pleny ani k dopravě zdarma služebním automobilem). Pokud odjedete přechodně mimo charitní domov, poměrná část příspěvku na péči je Vám vrácena v nejbližším výplatním termínu důchodů zpětně za minulý měsíc. Při Vaší hospitalizaci v nemocnici delší než 1 měsíc je výplata příspěvku na péči zastavena. Veškeré otázky ohledně příspěvku na péči Vám zodpoví vedoucí sociální péče, případně vedoucí přímé péče.

6. Návštěvy

V charitním domově můžete návštěvy přijímat na pokoji, v jídelně nebo i na zahradě.

Doporučená doba k návštěvám je od 09.00 do 18.00 hod. Návštěvy mimo tyto hodiny lze sjednat se službu konajícím pracovníkem přímé péče, pokud nebudou narušovat soukromí ostatních obyvatel. Z provozních důvodů prosíme návštěvy, aby navštěvovali obyvatele charitního domova nejpozději do 19,30 hod.

Pro návštěvy v charitním domově platí Návštěvní řád charitního domova Moravec, který je vyvěšen na chodbách charitního domova.

Návštěvníkům nabízíme, po předběžné domluvě, možnost stravování. Ceny za stravování naleznete v příloze č. 1 tohoto domovního řádu.

Vedoucí charitního domova může na základě rozhodnutí krajské hygienické stanice rozhodnout o dočasném zákazu návštěv.

7. Přechodné opuštění charitního domova

Charitní domov není uzavřeným zařízením, můžete ho kdykoliv opustit na přechodnou dobu za účelem návštěvy rodiny, příbuzných, známých apod. Je však nutné, abyste svůj plánovaný odjezd i příjezd oznámil(a) vedoucí sociální péče případně službu konajícímu pracovníku přímé péče. Pokud nebudeme včas vědět o Vašem plánovaném odjezdu mimo charitní domov, nemohli bychom kvalitně poskytovat službu a zároveň plnit povinnosti, které pro nás ze zákona vyplývají.

Pokud se vracíte z návštěvy rodiny nebo z procházky, žádáme Vás, abyste se vrátil(a) do 20.00 hod., pokud potřebujete asistenci při osobní hygieně nebo při uložení ke spánku. O plánovaném pozdějším příchodu informujte s předstihem pracovníky přímé péče.

Po Vašem odjezdu zůstává Váš pokoj až do Vašeho návratu zamknutý (u jednolůžkových pokojů). Můžete požádat vedoucí sociální péče, aby zajistila v době Vaší nepřítomnosti zalévání květin, případně vyvětrání. U dvojlůžkového pokoje před odjezdem zamkněte skříně i noční stolek.

Pokud se stane, že Vás náhle odveze rychlá zdravotní služba do nemocnice, pracovník přímé péče zajistí uzamčení Vašeho pokoje, skříně i nočního stolku a uložení klíčů do trezoru na sesterně. Klíče jsou Vám vydány po Vašem návratu z nemocnice.

Pokud budete delší dobu mimo zařízení za účelem rekreace či delší návštěvy u příbuzných atd. je z organizačních důvodů nutné nahlásit místo pobytu, předpokládanou dobu a návrat z pobytu vedoucí sociální péče.

Pokud délka Vašeho pobytu mimo charitní domov během kalendářního roku přesáhne 30 dní v kalendářním roce, je posuzována jako nesplnění podmínky pro poskytnutí sociální služby. Vedoucí charitního domova má právo vyjednávat s Vámi o ukončení smlouvy. Tato možnost se však nevztahuje na Váš pobyt ve zdravotnickém zařízení.

Vedoucí charitního domova může na základě Vaší žádosti udělit výjimku a tuto dobu prodloužit.

Za dobu Vaší nepřítomnosti delší než 1 den Vám ve výplatním termínu důchodů (okolo 15. dne každého měsíce) vrátíme poměrnou část platby za ubytování, stravu i příspěvku na péči. Výši vrácené denní částky naleznete v příloze č. 1 tohoto domovního řádu.

Za správné vrácení peněz odpovídá hospodárka charitního domova.

8. Stížnosti, postup při vyřizování stížností a připomínek

Na podání podnětu, připomínky nebo stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby má právo každý obyvatel charitního domova.

Základní pojmy:

PŘIPOMÍNKA	Drobná kritika, řeší se ihned. Je to pojmenování nedostatku nebo dílčí nespokojenost. Obyvatel ji může sdělit kdykoli někomu z personálu. Ten jeho připomínku probere na místě a bude hledat vhodné řešení.
PODNĚT	Je podání, které přináší něco nového. Podnětem se většinou rozumí podání návrhu obyvatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života obyvatel v Charitním Domově.
STÍŽNOST	<ul style="list-style-type: none"> • Když se uživateli něco nelíbí, není spokojen • Když chce, aby bylo něco jinak <p>Stížností se zpravidla rozumí projev nespokojenosti obyvatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem,</p>

	jak je poskytována. Obsahuje informace o důležitém porušení práv obyvatele nebo povinností poskytovatele.
POCHVALA	Spokojenost se službou

Kdo může podat podnět, připomínku nebo stížnost

Každý podnět, připomínka nebo stížnost je pro nás důležitou informací a jednou z možností, jak zlepšit kvalitu našich služeb.

Máte právo na vyjádření svých názorů a jejich respektování personálem a ostatními obyvateli, máte právo na podání stížnosti bez obav z možných následků ze strany personálu. Uplatněním tohoto práva nesmí být narušena práva ostatních obyvatelů.

Máte možnost pro podání připomínky nebo stížnosti si zvolit zástupce, kterému důvěřujete (svého klíčového pracovníka, jiného zaměstnance charitního domova, osobu blízkou, zástupce občanské poradny, opatrovníka, apod.). Ve prospěch obyvatele si může stěžovat i jiná osoba (klíčový pracovník, jiný obyvatel, rodinný příslušník, opatrovník apod.). Na jednání o stížnosti si můžete přizvat blízkého člověka.

Pokud máte poruchu komunikace, máte právo na tlumočníka.

Kontaktní adresy: LORM – Společnost pro hluchoslepé
 Borovská 62
 150 00 Praha 5
www.lorm.cz

Evidence znalců a tlumočnicků:
 Ministerstvo spravedlnosti České republiky
 Vyšehradská 16
 128 10 Praha 2
www.justice.cz

Ústní připomínky, podněty a náměty můžete uplatnit u jakéhokoliv zaměstnance charitního domova. Pokud je v pravomoci zaměstnance charitního domova realizovat patřičná opatření, neprodleně tak učiní, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného.

Stížnost můžete podávat ústně, písemně nebo anonymně. V následujícím textu vysvětlíme konkrétně proces podávání a vyřizování stížností.

Ke komu lze podat stížnost

1. Charitní domov Moravec

- Vedoucí charitního domova: Ing. Vladimír Jindra
Moravec 53, 592 54 Moravec, tel.: 566 673 716,
email: vedouci@charitamoravec.cz
- Vedoucí přímé péče: Mgr. Petra Formánková
Moravec 53, 592 54 Moravec, tel.: 566 673 716, 604 999 275,
email: vedouci.primepece@charitamoravec.cz
- Vedoucí sociální péče Louisin dům: Michaela Brožová, DiS.
Moravec 53, 592 54 Moravec, tel.: 566 673 716,
email: vedouci.socpece-louisindum@charitamoravec.cz
- Vedoucí sociální péče hlavní budova: Bc. Klára Tomasová
Moravec 53, 592 54 Moravec, tel.: 566 673 716,
email: vedouci.socpece-hb@charitamoravec.cz
- Vedoucí zdravotní péče: Jaroslava Tulisová
Moravec 53, 592 54 Moravec, tel.: 566 673 716,
email: zdravotnice@charitamoravec.cz
- Pracovníkům přímé péče

2. Česká katolická charita - zřizovatel charitního domova

- Ředitel České katolické charity: Ing. Jaroslav Dufek,
Vladislavova 12, 110 00 Praha 1, tel.: 603 492 490,
email: jaroslav.dufek@charita.cz
- Česká biskupská konference - zřizovatel České katolické charity
Předseda České biskupské konference: - arcibiskup Mons. Dominik Duka OP,
Thákurova 676/3, Praha 6 - Dejvice, tel.: 220 181 421,
email: sekretariat_CBK@cirkev.cz

- Veřejný ochránce práv
Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888,
email: podatelna@ochrance.cz

Způsoby podání stížnosti

A. Pracovníkovi charitního domova

Ústně

Ústní stížnost můžete, sdělit kterémukoliv pracovníku charitního domova, který je povinen tuto stížnost neprodleně zapsat (popsat co nejdříve obsah stížnosti) včetně jména stěžujícího do knihy námětů, připomínek a stížností. Knihy námětů, připomínek a stížností jsou uloženy na sesternách na Hlavní budově a na Louisině domě.

Obsahem Knihy námětů, připomínek a stížností je tabulka, do které se zapisují základní údaje:

1. datum
2. obsah stížnosti
3. kdo si stěžuje – jméno stěžovatele
4. kdo stížnost zapsal – jméno pracovníka
5. závěr řešení stížnosti
6. kdo stížnost vyřešil

Písemně

S podpisem

Písemnou stížnost s podpisem můžete, předat kterémukoliv pracovníkovi charitního domova, který je povinen tuto stížnost neprodleně zapsat včetně jména stěžujícího do Knihy námětů, připomínek a stížností, které jsou uloženy na sesternách příslušných budov. Písemnou stížnost máte, možnost zaznamenat na Formulář k podání stížnosti nebo na jakýkoliv list papíru.

Vedoucí sociální péče s Vámi může v případě nejasností navázat kontakt, aby zjistila další potřebné podrobnosti.

Můžete také svoji stížnost vhodit do schránky na stížnosti a podněty. Schránky jsou umístěny na Louisině domě v jídelně a na hlavní budově v pánské jídelně a v přízemí u ošetřovny. Tyto schránky vybírají pravidelně každý týden ve středu

vedoucí sociální péče společně s jedním pracovníkem přímé péče. U schránek na stížnosti jsou volně dostupné prázdné listy papírů, na které můžete stížnost napsat. Není to ale podmínkou, stížnost může být podána na jakýkoliv papír. Obsah schránky zaevidují vedoucí sociální péče do Knihy námětů, připomínek a stížností.

Anonymně

Písemnou anonymní stížnost můžete vhodit do schránky na stížnosti a podněty. Schránky jsou umístěny na Louisině domě v jídelně a na hlavní budově v pánské jídelně a v přízemí u ošetřovny. Tyto schránky vybírají pravidelně každý týden ve středu vedoucí sociální péče společně s jedním pracovníkem přímé péče. U schránek na stížnosti jsou volně dostupné prázdné listy papírů, na které může stěžovatel stížnost napsat. Není to ale podmínkou, stížnost může být podána na jakýkoliv papír. Obsah schránky zaevidují do Knihy stížností Knihu námětů, připomínek a stížností.

Poštou

Poštovní zásilky přebírá v charitním domově hospodárka, která stížnost předá vedoucí přímé péče. Ta ji zaeviduje do Knihy námětů, připomínek a stížností.

Ostatním institucím

1. Písemně - písemnou stížnost můžete podat k ostatním institucím na výše uvedené adresy těchto institucí.
2. Ústně

Jak jsou stížnosti evidovány

Každá stížnost je zaevidována do Knihy námětů, připomínek a stížností, což může provést kterýkoliv pracovník charitního domova. Knihy námětů, připomínek a stížností jsou uloženy na sesterně na hlavní budově a na sesterně v Louisině domě. Následně je stížnost i včetně způsobu jejího vyřízení uložena u vedoucí přímé péče. Stížnosti jsou analyzovány nejméně 1x ročně vedoucím charitního domova, který se zaměřuje na souvztažnosti a poznatky se snaží využít při zlepšování kvality práce a zdokonalování poskytovaných služeb.

Projednávání stížnosti

Knihy námětů, připomínek a stížností je povinen vedoucí sociální péče přinést na nejbližší poradu vedení přímé péče, kde se rozhodne, zda se jedná o stížnost, kdo se bude stížností zabývat a jak se dále ve věci stížnosti bude postupovat. Vše se podrobně zapíše do Formuláře k podání stížnosti. Na způsobu řešení se spolupodílí i vedoucí charitního domova, dle závažnosti stížnosti, vždy do Formuláře stížnosti uvede své stanovisko a to stvrdí podpisem. Tento Formulář k podání stížnosti je poté doručen obyvateli, popřípadě stěžovateli, kopie se zakládá u vedoucí přímé péče v šanonu, který má uložen v uzamykatelné skříni ve své kanceláři. Po vyřešení stížnosti a po předání Formuláře k podání stížnosti stěžovateli zapíše vedoucí přímé péče závěr řešení stížnosti do Knihy námětů, připomínek a stížností.

Jde-li o stížnost na vedoucího charitního domova, pak tuto stížnost vedoucí charitního domova neřeší, pouze stěžovateli písemně odpoví, jaký bude další postup a předá tuto stížnost k vyřízení řediteli ČKCH.

Do 20 dnů od podání stížnosti obdrží stěžovatel písemnou odpověď. Ve výjimečných případech, zvláště pokud stížnost vyžaduje bližší upřesnění či vysvětlení, může vedoucí charitního domova tuto lhůtu prodloužit na 28 dní. Pokud je lhůta prodloužena, je vedoucí povinen tuto skutečnost písemně s odůvodněním doručit stěžovateli.

V odpovědi je popsán obsah stížnosti, její prošetření a k jakému se dospělo závěru a nápravnému opatření. Nedílnou součástí sdělení o vyřízení stížnosti je písemné poučení stěžovatele o možnosti podat podnět (stížnost) na postup organizace při prověření stížnosti a kontakty na instituce, které mohou postup organizace přezkoumat. Pokud si stěžovatel přeje, je mu písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Je-li stížnost podána anonymně, vyvěsí vedoucí přímé péče odpověď na tuto stížnost v jídelně Luisina domu a v pánské jídelně hlavní budovy. Odpověď se vyvěsí na dobu 7dnů. Do Formuláře k podání stížnosti se uvede datum vyvěšení a datum sejmutí.

Vedoucí charitního domova je povinen do 14 dnů podat zprávu o vyřešení každé stížnosti svému nadřízenému – řediteli ČKCH.

Písemnou odpověď vyřízené stížnosti ve Formuláři k podání stížnosti dokumentuje vedoucí přímé péče a ukládá do šanonu Stížnosti v kanceláři vedoucí přímé péče.

Možnost odvolání

V případě, že stěžovatel, který stížnost podal, není s jejím vyřešením spokojen má možnost se odvolat postupně k:

- řediteli ČKCH Ing. Jaroslavu Dufkovi, Vladislavova 12, 110 00 Praha 1
- České biskupské konferenci – zřizovateli ČKCH, předsedovi České biskupské konference, arcibiskupovi Mons. Dominiku Dukovi, Thákurova 676/3, Praha 6 – Dejvice
- veřejnému ochránci lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno.

Stěžovatel při postoupení stížnosti vyšší instanci je povinen přiložit všechny doklady a též kopii písemné odpovědi nižší instance.

9. Dary

Obyvatelé nebo jejich příbuzní mohou dávat dary na provoz charitního domova. Dary mohou být finanční nebo věcné. Dárce sám může rozhodnout o účelu daru – zda jde o dar na konkrétní věc, nebo obecně na provoz charitního domova. Za charitní domov je oprávněn přijímat dary vedoucí charitního domova. Pokud se nemůžete dostavit do kanceláře, pracovník přímé péče Vám zprostředkuje návštěvu vedoucího charitního domova. V případě nepřítomnosti vedoucího vyřizuje tyto věci vedoucí přímé péče.

Po předání daru obdržíte obratem potvrzení o převzetí finančního daru.

Charitnímu domovu můžete věnovat i věcné dary. Jejich přijetí je však vázáno rozhodnutím vedoucího charitního domova, příp. jeho zástupce, zda je tento dar pro charitní domov využitelný. Pokud ano, opět obdržíte písemné potvrzení o přijetí daru.

Zaměstnanci charitního domova od Vás nemohou přijmout pro svoji potřebu žádný finanční dar. Ve výjimečných případech mohou zaměstnanci charitního domova od Vás přijmout drobný věcný dar – květiny, kávu, sladkosti. V žádném případě nemohou přijmout cenný věcný dar, např. televizi, rádio, šperky apod.

Darování finančního nebo věcného daru je pouze vyjádřením vůle dárce. V žádném případě nezakládá darování nárok dárce na nadstandardní služby nebo další výhody od obdarovaného – charitního domova.

10. Protipožární ochrana

V charitním domově se všichni snažíme chovat takovým způsobem, abychom nezavdali příčinu vzniku požáru a pokud již požár vypukne, chovali se podle zpracovaných postupů.

Při mimořádné události – požár, se řiďte pokyny vedoucího požární hlídky. Požární evakuační plán a Požární poplachové směrnice jsou vyvěšeny na chodbách všech budov. Na všech chodbách charitního domova je vyvěšen Evakuační řád (zeleně značené šipky), s evakuačním řádem Vás seznámí vedoucí sociální péče. Vždy máte možnost požádat o vysvětlení nejasností vedoucí sociální péče, případně vedoucího charitního domova.

Při vzniku požáru jste povinni ohlásit požár na ohlašovně požáru v sesterne hlavní budovy (telefon kl. 109) nebo u kteréhokoliv zaměstnance. Každý je povinen dle svých možností a charakteru hoření učinit opatření proti jeho rozšíření a v případě nutnosti opustit objekt. Při evakuaci s sebou neodnášejte věci, které by Vám bránily v pohybu.

V charitním domově můžete využívat i vlastní elektrospotřebiče. Vždy je však nutné tuto skutečnost nahlásit vedoucímu charitního domova, aby mohla být zajištěna jejich revize. Bez platné revize nelze vlastní spotřebiče používat. Každý obyvatel, který vlastní v charitním domově elektrospotřebič je povinen, v rámci bezpečnosti a požární ochrany, zajistit u vlastních elektrospotřebičů v předepsaných termínech předepsané revize a uhradit předepsané platby – viz příloha č.1. Obyvatelé mohou využít jednotných termínů revizí charitních elektrospotřebičů. Pokud spotřebič nesplňuje podmínky revize, musí být do odstranění závady okamžitě vyřazen z užívání. Z toho vyplývá další Vaše povinnost – předložit na výzvu bezpečnostního technika k revizi všechny spotřebiče a přístroje, včetně prodlužovacích kabelů, které máte v charitním domově.

Variče, žehličky a jiné elektrické spotřebiče, které se zahřívají na vysokou teplotu, můžete užívat pouze na vyhrazených bezpečných místech.

Používání vařičů, teplometů a amatérsky vyrobených nebo upravených spotřebičů k vytápění místností je v charitním domově zakázáno.

11. Odpovědnost za škodu

Všichni obyvatelé charitního domova odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobili na majetku charitního domova, majetku nebo zdraví jiného obyvatele nebo zaměstnance podle Občanského zákoníku.

Všichni obyvatelé charitního domova jsou povinni na základě svých možností a schopností upozornit zaměstnance charitního domova na škodu,

kteřá vzniká, nebo již vznikla, aby mohly být učiněny kroky k odvrácení nebo zmírnění důsledků.

O míře zavinění a eventuální náhradě škody rozhodne vedoucí charitního domova.

V charitním domově je zpracován postup při zvládání havarijních situací. Je vyvěšen na jídelnách jednotlivých domů. S těmito postupy budete seznámeni do měsíce po přijetí do charitního domova. Žádáme Vás, abyste při vzniku havarijní situace podle nich postupovali.

12. Kouření

Pokud jste kuřák, můžete kouřit pouze na místech k tomu určených – za Luisíným domem, u vestibulu lůžkového výtahu na hlavní budově a na balkonech novostavby. Kouření na jiných místech, zejména uvnitř domů, je přísně zakázáno. Žádáme Vás, abyste nedopalky neodhazovali na trávníky a jiné plochy, ale odkládali je do popelníků. Při kouření neobtěžujte kouřem ostatní obyvatele charitního domova.

13. Porušování kázně a pořádku

Pokud obyvateľ závažným způsobem porušuje Domovní řád (zejména omezováním nebo ohrožováním ostatních obyvateľ hlukem, zápachem nebo agresivitou, kouřením na neschválených místech, přivlastňováním si majetku ostatních obyvateľ, úmyslným poškozováním majetku charitního domova, rušením nočního klidu apod.) může vedoucí charitního domova učinit tato opatření:

- Ústně napomene obyvatele
- Ústně napomene obyvatele přede svědky
- Písemně napomene obyvatele – a písemné napomenutí předá obyvateľi charitního domova před svědky.
- Ukončí pobyt obyvatele v charitním domově podle článku VIII. Odst.2 Smlouvy o poskytnutí služby.

Pokud jde o chování nebo jednání obyvatele, jejichž vyšetření patří do pravomoci policie (chování nebo jednání, které má charakter přestupku nebo trestného činu, vedoucí charitního domova oznámí tuto skutečnost policii ČR.)

14. Platnost, závěrečná ustanovení

Tento Domovní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 5.2013

S Domovním řádem budou stávající obyvatelé a zaměstnanci seznámeni do 14-ti dnů od nabytí platnosti a účinnosti.

Noví zaměstnanci budou s Domovním řádem seznamováni v rámci vstupního školení – školí vedoucí charitního domova.

Noví obyvatelé budou s Domovním řádem seznamováni ještě před nástupem do charitního domova.

Příloha č. 1

1. Úhrady obyvatel charitního domova Moravec

Za poskytnutí ubytování

Typ pokoje	Kč/den	Kč/měsíc
Jednolůžkový koeficient 1	175	5250
Jednolůžkový koeficient 0,98	172	5160
Dvoulůžkový	161	4830

Za poskytnutí stravy

	Snídaně	Oběd	Večeře	Celkem/den	Celkem/měsíc
Ceny	25	54	36	115	3450

Stravná jednotka 55 Kč + režie 60 Kč = 115 Kč/den

2. Úhrady návštěv obyvatel charitního domova Moravec

Za poskytnutí stravy

	Snídaně	Oběd	Večeře	Celkem/den
Ceny	29	68	42	139

3. Vrácení úhrad při předem oznámené odhlášce stravy obyvatele

Vrácení za stravu při celodenním pobytu mimo domov (celodenní odhlášení stravy při pobytu v charitním domově)

Vrácení v Kč	Snídaně	Oběd	Večeře	Celkem/den
Normální strava	12	26	17	55
Dia strava	12	32	23	67

Vrací se úhrada za stravnou jednotku 55 Kč

Vrácení z 40% platby za poskytnuté ubytování

Typ pokoje	Vráceno Kč/den
Jednolůžkový koeficient 1	70
Jednolůžkový koeficient 0,98	64
Dvoulůžkový	69

Pokud obyvatel nemá na úhradu pobytu v charitním domově, vrací se mu ošetrovné pouze ve výši úhrady.

Vrácení přiznaného příspěvku na péči

Stupeň příspěvku	Výše příspěvku	Vráceno Kč/den
I.	800	27
II.	4 000	134
III.	8 000	267
IV.	12 000	400

4. Kalkulace fakultativních služeb

Používání vlastních elektrických spotřebičů na pokoji obyvatele

Poplatek za elektrickou energii:

- Televize – poplatek 50,-Kč/měsíc
- Počítač – poplatek 50,- Kč/měsíc
- Vaříč – poplatek 30,- Kč/měsíc
- Varná konvice – poplatek 30,- Kč/měsíc
- Mikrovlnná trouba – poplatek 30,- Kč/měsíc
- Lednice – platba dle skutečné spotřeby elektrické energie
- Přímotop – platba dle skutečné spotřeby elektrické energie

Poplatek za půjčení spotřebičů na pokoj obyvatele:

- Televize – poplatek 50,-Kč/měsíc
- Počítač – poplatek 50,- Kč/měsíc
- Vaříč – poplatek 20,- Kč/měsíc
- Varná konvice – poplatek 20,- Kč/měsíc

- Mikrovlnná trouba – poplatek 20,- Kč/měsíc
- Lednice – poplatek 70,-Kč/měsíc
- Přímotop – poplatek 70,-Kč/měsíc

Poplatek za dopravu služebním automobilem

Tento poplatek se skládá z:

- náhrady za spotřebované pohonné hmoty + náhrady za opotřebení vozidla - 6Kč/km
- náhrady za mzdu řidiče - 100,-/hod

5. Sazby za telefonní hovory

Hovory	Sazby (Sazby jsou včetně DPH)
Místní a meziměstské hovory	0,80 Kč
Mobilní síť v ČR	1,75 Kč
Neveřejné síť (972, 973, 974, 95)	0,80 Kč
Mezinárodní – okolní státy	2,14 Kč