

DOMÁCÍ ŘÁD

Domu pokojného stáří

BOHUSLAVICE

Článek I.

Úvodní ustanovení

Poslání

Dům pokojného stáří Bohuslavice poskytuje bydlení lidem, kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku. Zajišťuje potřebnou pomoc dle individuálních přání a požadavků každého z uživatelů v důstojném prostředí. V průběhu poskytování služby klademe důraz na aktivní prožití života ve stáří i v nemoci, s možnou oporou v tradičních křesťanských hodnotách.

Cílem poskytovaných služeb

je umožnit případný rozvoj stávající kvality života uživatele, umožnit obnovení původních sil nebo alespoň zachování stávajících sil uživatele pro jeho případný návrat do vlastního domácího prostředí, zajistit dle potřeb uživatele službu až s prvky hospicové péče, podporovat zachování stávajících schopností uživatelů pomocí různých aktivizačních činností a s možností duchovní podpory, zprostředkovat aktivní kontakt se společenským prostředím dle zdravotních možností uživatelů, zachovávat a podporovat sociální vazby s rodinou a blízkými, zajistit možnost pro setkání s druhými lidmi, pro jejich koníčky, zajistit pravidelnou pomoc dle míry jeho soběstačnosti.

Při kontaktu s Uživatelem vycházíme z těchto **zásad**:

reagovat pružně na změny, dbát na důstojnost každého člověka, akceptovat soukromí a intimitu uživatelů, respektovat potřeby a projevy vůle uživatele, týmová spolupráce.

Domácí řád obsahuje postupy a pravidla pro zajištění kvalitního, klidného a spokojeného soužití uživatelů domova. Je závazný pro uživatele služby (dále jen uživatelé), zaměstnance a návštěvy Domu pokojného stáří v Bohuslavicích.

Článek II

Ubytování

1. Po svém příchodu do domova je uživatel ubytován na pokoji, který mu byl přidělen na základě Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Je mu předán klíč od pokoje a klíč od 1 uzamykatelné zásuvky nebo skříňky, druhý náhradní klíč je uložen v uzamčené skříňce na sesterně.
2. Ošacení, které si s sebou uživatel přivezl, označí personál číslem, aby nedošlo k záměně, a pomůže uživateli uložit do skříně. Rovněž i ošacení, které si uživatel následně pořídí, mu personál označí.
3. Na pokoji není dovoleno přechovávat nebezpečné předměty-chemikálie, věci hygienicky závadné a věci, jejichž manipulací by mohlo dojít k poškození zdraví nebo majetku domova.
4. Uživatel si může po dohodě s vedoucí domova vybavit přidělený pokoj vlastním nábytkem, obrazy, ledničkou, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, radiopřijímačem, drobnými předměty, květinami a dalšími předměty. Toto vybavení musí být hygienicky nezávadné (zkontroluje ošetřující personál). Přístroje a elektrické zařízení prověří údržbáři domova. Při opuštění pokoje musí být však elektrické přístroje a zařízení vypnuty. Kontroluje personál. Pokud si uživatel přiveze vlastní radiopřijímač a televizor je jeho zákonnou povinností tento přijímač zaregistrovat a platit televizní a rozhlasové poplatky, pokud už takto neučinil.
5. Přemístění na jiný pokoj na žádost uživatele odsouhlasí vedoucí domova. Přemístění na jiný pokoj ze strany Poskytovatele (např. z provozních důvodů) je možné jen se souhlasem uživatele.

6. Uživatelé v rámci svých možností udržují na pokoji čistotu a pořádek, odpadky vyhazují do odpadkových košů. Není povoleno vyhazovat jakékoliv předměty z oken, balkonů a do záchodových mís.
7. Na pokoji není povoleno kouření a manipulace s otevřeným ohněm.
8. Uživatelé nesmí svým chováním a jednáním rušit a omezovat své spoluobyvatele.
9. Uživatel má právo svůj pokoj při jeho opuštění uzamknout. Uzamykání pokoje zevnitř s ponecháním klíče v zámku se nedoporučuje, a to z důvodu vlastní bezpečnosti a ohrožení zdraví (náhlá příhoda srdeční, nevolnost, stav bezvědomí atd.). Uzamknutí je možné, ale klíč ze zámku je nutné vytáhnout, z důvodu výše uvedených skutečností. Pokud uživatel neakceptuje doporučení personálu, bere na sebe riziko, že se k němu včas personál nedostane. V případě, že uživatel opouští dočasně domov (hospitalizace, návštěva příbuzných ...), je jednolůžkový pokoj uzamčen, aby do něj nevnikla cizí osoba a nebyla porušena práva uživatele. Klíč si uživatel bere s sebou nebo může požádat o jeho úschovu na sesterně v trezoru. Personál nemá bez souhlasu uživatele právo vstupovat do jeho pokoje v jeho nepřítomnosti.
10. Pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením, kterým může uživatel v případě potřeby přivolat službu konající personál. Rovněž signalizační zařízení slouží k centrálnímu hlášení.
11. Uživatel má možnost uzamčení osobních věcí. Do skříní a nočních stolků vstupují pracovníci pouze za přítomnosti a se souhlasem uživatele. Personál provádí úklid skříní a nočních stolků se souhlasem a v přítomnosti uživatele a uživatel si sám rozhodne, které ošacení, prádlo či jiná věc je nepotřebná a může ji pracovník vyhodit. V případě, že uživatel není schopen dát souhlas, je kontaktován rodinný příslušník a úklid proběhne s jeho souhlasem, popř. za jeho přítomnosti.

Článek III. Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domu pokojného stáří nebo na majetku či zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
2. Zavínil-li škodu více uživatelů najednou, odpovídá za ni každý podle své účasti.
3. Za úmyslně zaviněnou škodu je považována i ta, kterou uživatel způsobil nedodržením Domácího řádu.
4. Uživatel je povinen nahlásit škodu či závadu neprodleně personálu Domu pokojného stáří nebo upozornit na škodu, která by mohla vzniknout, aby byly včas učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

Článek IV. Úschova cenných věcí, vkladních knížek a hotovosti

1. Při nástupu do domova nebo kdykoliv během pobytu v DPS Bohuslavice může uživatel požádat účetní domova o úschovu cenných věcí, větší hotovosti nebo vkladních knížek (dále jen „depozita“) v trezoru domova. Následně je může vybírat, ukládat nebo s nimi disponovat. Účetní domova převezme depozita za přítomnosti uživatele a nejméně jednoho svědka a vydá uživateli potvrzení o převzetí, při převzetí hotovosti vystaví a předá uživateli příjmový doklad. Účetní domova zajistí bezpečné uložení depozit a vede o nich důslednou evidenci. Vydání depozita potvrdí uživatel na originálu „Složního listu“, u peněžní hotovosti na výdajovém pokladním dokladu svým podpisem, za přítomnosti alespoň jednoho svědka. Účetní domova vystaví „Protokol o vydání finančních prostředků

a cenností“, vždy za přítomnosti alespoň jednoho svědka a uživatel převzetí potvrdí svým podpisem.

2. Pokud této nabídky uživatel nevyužije, neodmítáme uživateli právo mít u sebe své osobní věci (popř. peníze, cennosti), má možnost bezpečného uložení v uzamykatelných nočních stolcích, zásuvkách nebo skříňkách a tím předchází případným ztrátám či zničení těchto věcí.

Článek V. Stravování

1. Poskytovatel poskytuje uživateli celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 jídel denně (snídaně, oběd, večeře, popř. 2. večeře). Uživatel si může stravu odhlásit, a to vždy den předem. V případě, že by uživateli strava nestačila, je v jídelně volně k dispozici pečivo, které si může sám vzít nebo požádat ošetřující personál. V případě, že uživateli je lékařem doporučena dietní strava nebo pokud uživateli nevyhovuje dovážená strava, je mu poskytnuta strava dietní. V případě, že uživatel neakceptuje doporučení lékaře na dodržování diety, bere na sebe odpovědnost za možná zdravotní rizika s tím spojená.
2. Sestavováním a navrhováním jídelních lístků se zabývá stravovací komise ve složení: vrchní sestra, vedoucí domova, skladová účetní a kuchařka. Navržený jídelní lístek je emailem odeslán nutriční terapeutce ke kontrole. Ta k němu pošle písemné vyjádření. Schválení sestaveného jídelníčku provádí ošetřující lékař p. MUDr. Zárivnij. Při sestavování jídelníčku je přihlédnuto k požadavkům uživatelů. Tyto požadavky jsou zjišťovány prostřednictvím ankety min. 1x ročně. Pracovníci odpovědní za stravování se snaží dle možností DPS vyhovět i individuálním potřebám jednotlivých uživatelů (v případě, že jim některé potraviny nevyhovují, nemají je rádi atd). Jídelní lístek je zveřejněn na nástěnce v jídelně domova vždy v pátek na příští týden. Imobilní uživatelé jej mají k dispozici přímo na pokoji.
3. Obědy pro uživatele i personál jsou zajišťovány v pondělí – pátek prostřednictvím družstevní kuchyně ZOD Ludmírov. Snídaně, večeře, dietní strava, obědy o sobotách, nedělích a svátcích jsou připravovány v kuchyni Domu pokojného stáří Bohuslavice

Jídla jsou podávána v jídelně domova nebo na pokoji uživatele.

Dům pokojného stáří nabízí tyto druhy stravy:

- 3 základní
- 4 s omezením tuku
- 9 diabetická
- 9/4 diabetická s omezením tuku

V případě potřeby se snažíme vyjít vstříc potřebám uživatelů a poskytneme i další druhy stravy, jako jsou:

- bezkarcinogenní dieta
- bezlepková dieta

Uživatel může odebírat po dohodě stravu v této konzistenci:

- celé maso
- mleté maso
- mixovaná strava
- kašovitá strava
- strava do sondy

Podávání stravy:

- snídaně od 7:15 do 8:30
- oběd od 11:15 do 12:00
- večeře od 16:30 do 17:00
- II večeře v 20.00 hod – diabetická

Po domluvě je možné podat stravu individuálně v jiném čase.

Článek VI.

Ošetrovatelská a přímá obslužná péče

1. Dům pokojného stáří poskytuje a zajišťuje uživatelům zdravotní, ošetrovatelskou a přímou obslužnou péči dle jejich zdravotního stavu, potřeb a dle uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče. Při nástupu do domova se uživatel může rozhodnout, zda zůstane zaregistrován u svého praktického lékaře nebo přejde k praktickému lékaři, který poskytuje zdravotní péči většině uživatelů Domova. Zdravotní dokumentace uživatele je pravidelně vedena a doplňována po celou dobu poskytování služby.
2. Praktický lékař, zajišťující zdravotní péči uživatelům Domova, dochází do zařízení, po kontaktu s vrchní sestrou, dle potřeb uživatelů. Zařízení navštěvuje pravidelně ve čtvrtky na tzv. „vizity“.
3. Úraz či náhlou změnu zdravotního stavu oznámí uživatel službu konajícímu personálu, který zařídí řádné ošetření a vyšetření. Službu konající personál sám aktivně zjišťuje a vyhledává, v rámci přímé obslužné péče změny zdravotního stavu u uživatelů, kteří nejsou schopni tyto změny oznámit.
4. Léky, které předepíše uživateli lékař, zajistí vrchní sestra (vzvednutí v lékárně) a jsou pak předány uživateli, popř. podávány (dávkovány) dle indikace lékaře zdravotní sestrou. Doplatky za léky hradí uživatel z vlastních prostředků.

Článek VII.

Hygiena a praní prádla

1. Uživatelé jsou povinni dodržovat základní hygienická pravidla osobní hygieny. Dle míry soběstačnosti je poskytována uživateli podpora či pomoc při hygieně přímým obslužným personálem v rozsahu uzavřené Smlouvy.
2. Hygienické potřeby (mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na obličej, tělo a ruce, toaletní papír, čistící pěnu, vlhčené ubrousky) si uživatel hradí sám.
3. Odborné služby-manikúru či pedikúru dle potřeby zajistí domov odbornými osobami za přímou úhradu. Holení provádí personál v přímé péči v rámci poskytovaných služeb.
4. Potraviny podléhající zkáze si ukládají uživatelé do vlastní lednice nebo do lednice, která je k tomuto určena.
5. Praní, žehlení a drobné opravy prádla jsou součástí poskytované služby. Použité prádlo předává uživatel personálu na vyprání, nebo si je sám odnese do označených boxů umístěných na chodbách Domova. Vyprané prádlo je uživatelům pravidelně donášeno k uložení.
6. Pracovníci v přímé péči uživatelům, s jejich svolením a za jejich přítomnosti pravidelně provádí úklid stolků, skříní, lednic a kuchyňských linek. V případě, že uživatel není schopen dát souhlas, je kontaktován rodinný příslušník a úklid proběhne s jeho souhlasem, popř. za jeho přítomnosti. Pokud však personál nalezne ve věcech uživatele zkažené potraviny (plesnivé, shnilé, zapáchající, změna barvy či skupenství) nebo jídlo s prošlou lhůtou spotřeby, má povinnost jej vyhodit i bez souhlasu uživatele. O vyhození potraviny

udělá zápis do Knihy hlášení a informuje o tom vrchní sestru. Tuto povinnost má z důvodu předcházení zdravotním problémům a dodržování hygienických požadavků.

Článek VIII. Pravidla soužití

1. Uživatelé dodržují pravidla občanského soužití po celou dobu pobytu v domově.
2. Návštěvy mohou uživatelé přijímat v době od 8:00 do 18:30, kdy se uzamyká budova. Návštěvy mimo tuto dobu jsou možné, ale pouze po předešlé domluvě s personálem domova. Návštěva je povinna zapsat se do návštěvní knihy, která je umístěna u vchodu do domova. Návštěvy může uživatel přijímat na pokoji s ohledem na spolubydlící nebo v jiných prostorách (hala, společenská místnost, posezení na chodbách, zahrada). Při mimořádných událostech (zákaz KHS, výskyt epidemie, vážné technické a bezpečnostní důvody apod.) mohou být návštěvy na určitou dobu zakázány nebo omezeny.
3. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00. Rušení nočního klidu personálem je možné jen s výjimkou podávání léků nebo při poskytování nutné lékařské a ošetrovatelské péče či nutností kontroly zdravotního stavu. V případě, že si uživatel vstup do pokoje v nočních hodinách nepřeje, je poučen o rizicích a jeho přání je respektováno s výjimkou nutnosti poskytnutí nezbytné zdravotní či ošetrovatelské péče (při ohrožení života).
4. Poslouchání rádia nebo sledování televize v době nočního klidu je možné jen za předpokladu, že ostatní uživatelé nebudou rušeni.
5. Uživatelé si sami volí dobu probuzení a vstávání s ohledem na zdravotní stav a udržování míry soběstačnosti.
6. V obytné části budovy DPS Bohuslavice nemohou uživatelé chovat zvířata.

Případy možného narušení občanského soužití a jejich řešení u mentálně a psychicky zdravých uživatelů:

- A. Případy, jejichž povaha nevyžaduje okamžité vypovězení smlouvy:** vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita, opakované nadměrné užívání návykových látek, kdy je zřejmé, že uživatel ztrácí nad sebou kontrolu a vulgárně se projevuje apod.
1. Při prvním výskytu dá vedoucí nebo sociální pracovník ústní napomenutí, které zapíše do knihy denních záznamů a do dokumentace uživatele. Zápis mu přečte nebo poskytne k přečtení.
 2. Při druhém výskytu již vedoucí nebo sociální pracovník uživateli napíše písemné napomenutí s upozorněním, že další narušení občanského soužití bude již předáno k řešení na Charitu Konice a může být důvodem k ukončení smlouvy o poskytování služby ze strany poskytovatele. Toto písemné napomenutí píše dvakrát, z nichž každý opis má platnost originálu. Za přítomnosti třetí osoby z řad personálu obsah nahlas přečte, předá napomenutí 1x uživateli služby, 1 x založí do dokumentace uživatele. Nechá si od uživatele podepsat převzetí. Pokud uživatel odmítne převzetí podepsat nebo není schopen podpisu, podepíše ho třetí osoba jako svědek předání napomenutí. Vedoucí o napomenutí informuje ředitelku.
 3. Při dalším výskytu od písemného napomenutí vedoucí nebo sociálního pracovníka podá vedoucí ředitelce písemný návrh na ukončení smlouvy o poskytování služby, kde uvede důvody návrhu a dosavadní postup i s přesnou časovou posloupností. Návrh píše třikrát, z nichž každý opis má platnost originálu. Za přítomnosti třetí osoby z řad personálu předá 1x uživateli, 1x založí do dokumentace uživatele a 1x předá ředitelce. Nechá si od uživatele podepsat převzetí. Pokud uživatel odmítne převzetí podepsat nebo není schopen podpisu, podepíše to třetí osoba jako svědek předání.

4. Ředitelka na základě návrhu písemně ukončí s uživatelem smlouvu o poskytování služby. Výpovědní lhůta pro ukončení pobytu začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď uživateli doručena. Výpověď ze strany poskytovatele bude ve třech opisech, z nichž každý má platnost originálu. 1 x bude posláno uživateli formou doporučeného dopisu, 1 x uloženo do dokumentace uživatele v DPS a 1 x zůstává na Charitě Konice.

B. Případy, jejichž povaha vyžaduje okamžité vypovězení smlouvy: jedná se o zvlášť závažné narušení soužití.

Uživateli, který je zcela orientován a zná důsledky svého chování, může být vypovězena smlouva s okamžitou platností, a to v případech sexuálního obtěžování, vyhrožování ublížením na zdraví jinému uživateli či personálu nebo fyzického napadení uživatelů či personálu. V závislosti na dané situaci bude volána RZS či Policie ČR a ze strany poskytovatele bude uživateli ukončena smlouva s písemným odůvodněním.

Článek IX.

Vycházky, pobyt mimo domov

1. Uživatelé mohou kdykoliv opustit domov (procházka, návštěva příbuzných....), je jim doporučeno oznámit svůj odchod, pravděpodobnou dobu nepřítomnosti či trasu vycházky službu konajícímu personálu z důvodu vlastní bezpečnosti.
2. Pobyt mimo domov nahlásí uživatel předem službu konající sestře, která zajistí odhlášení stravy a nachystá léky.
3. Lékař nebo zdravotní sestra mohou ze zdravotních důvodů doporučit uživateli služby, aby neopouštěl areál domova.

Článek X.

Zájmová, kulturní a sportovní činnost

1. Uživatelé se podle svého zájmu a zdravotního stavu mohou účastnit denních aktivit, kulturního a společenského života, zájezdů, poutí, dále aktivizační služby na Charitě v Konici. Program zajišťují vedoucí pracovníci Charity Konice, sociální pracovník, aktivizační pracovnice, personál Domu pokojného stáří Bohuslavice.
2. Časopisy a denní tisk si může uživatel zajistit sám nebo je pro něj na požádání zajistí sociální pracovník nebo aktivizační pracovnice. Platbu si uživatel hradí ze svých prostředků.
3. Půjčování knih v domově je možné z vlastní knihovny – zajišťují pracovníci v přímé péči a aktivizační pracovnice. Uživatel může navštívit i místní knihovnu v Bohuslavicích nebo městskou knihovnu v Konici, a to buď sám, nebo za doprovodu personálu domova.

Článek XI.

Vyúčtování úhrad

1. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za veškeré služby, a to nejpozději v den výplaty důchodu v kalendářním měsíci, za který má být zaplacen, hotově nebo převodem na účet Charity. Po úhradě za ubytování a stravu musí uživateli zůstat alespoň 15 % příjmu (§73 zákona 108/2006 Sb. o soc. službách). V případě, že příjem uživatele po odpočtu 15 % plně nepokryje stanovenou výši úhrad za ubytování a stravu, bude uživateli tato úhrada snížena.

2. Uživatel je povinen hradit poskytovateli za poskytování péče za kalendářní měsíc částku v plné výši jemu přiznaného příspěvku na péči podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to na účet Charity Konice č. 706 842 701/0100, vedený u KB, popř. hotově do pokladny DPS. Výši příspěvku je povinen sdělit a doložit rozhodnutím o přiznání příspěvku na péči. Rovněž jakoukoliv změnu je také povinen oznámit do 3 pracovních dní ode dne doručení rozhodnutí.
3. Přeplatky (vratky) na úhradách za poskytované služby podle smlouvy je poskytovatel povinen vyúčtovat a uživateli vyplatit nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za nějž přeplatek vznikl.
4. V případě, že si uživatel odhlásí stravu minimálně 1 den předem, náleží mu vratka za neodebranou stravu ve výši ceny potravin. Režijní náklady se uživateli nevrací a zůstávají v DPS Bohuslavice. Ubytování hradí uživatel i v případě, že opustí domov na delší dobu nebo je hospitalizován. Rovněž se vrací poměrná část příspěvku na péči za dobu nepřítomnosti uživatele v domově, která je delší než 24 hodin. Za den odjezdu z domova a příjezdu do domova se příspěvek na péči nevrací. V případě úmrtí uživatele se vrací dědici celá výše stravy včetně režijních nákladů, a to od data úmrtí. Ubytování se vrací od data, kdy je pokoj uvolněn, a jsou rodinou odvezeny všechny věci uživatele.

Článek XII.

Výplata důchodů a poštovní zásilky

1. Důchod je doručen poštovní doručovatelkou přímo na pokoj uživatele DPS a vyplacen v hotovosti. V mimořádných situacích, kdy není umožněno poštovní doručovatelce, aby se pohybovala po domově (z důvodu dodržování protiepidemiologických nařízení), si musí uživatel převzít důchod v hale domova, nebo jej za něho přebírá vedoucí nebo účetní domova.
2. Stejný postup je při doručování poštovních zásilek včetně peněžních.
3. Poštovní zásilky určené k odeslání předávají uživatelé do poštovní schránky umístěné v hale u vchodu, která je pravidelně (pondělí – pátek) vybírána poštovní doručovatelkou.

Článek XIII.

Fakultativní a zprostředkované služby

Kromě základních činností mohou být uživateli poskytovány **fakultativní služby**:

- doprava uživatele služebním vozidlem (např. na úřad, na poštu, k lékaři atd.) dle platné Kalkulace úhrad
- kadeřnické služby dle platné Kalkulace úhrad

Tyto služby hradí uživatel v hotovosti účetní domova, která vystaví uživateli příjmový pokladní doklad.

Dále mohou být uživateli zprostředkovány **následující služby**:

- pedikúra

Tyto služby si hradí každý uživatel sám hotově přímo osobě, která tuto službu poskytuje dle jejího platného sazebníku.

Článek XIV. Podávání a vyřizování stížností

1. **Vyřizováním** stížností či přání je **pověřena vedoucí domova**, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

- a) vedoucí domova
- b) ředitelka
- c) ředitel ACHO
- d) arcibiskup olomoucký

2. **Každý uživatel má právo vyjádřit svoji stížnost.**

Z tohoto důvodu je na viditelném a dosažitelném místě **Kniha přání a stížností**, kam uživatelé mohou zapisovat svá přání a stížnosti. Kniha je v domově uložena v hale na stolečku a je kontrolována vedoucí domova 1x týdně.

V domově je na každém podlaží umístěna na dosažitelném místě také **Schránka důvěry**, kam uživatelé mohou **podávat anonymně** své stížnosti. Schránka je kontrolována a vybírána vedoucí domova 1x týdně v přítomnosti jednoho pracovníka. Uživatelé (mobilní i imobilní) si mohou stěžovat prostřednictvím jimi zvoleného zástupce nebo klíčového pracovníka nebo prostřednictvím rodinných příslušníků, popř. jiných osob.

Pokud uživatel nechce postupovat písemně prostřednictvím Knihy přání a stížností, může zvolit i vlastní písemný postup.

V případě ústního postupu oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti v bodě 1., jestliže se uživatel nevysloví jinak, oslovený pracovník запиše stížnost do knihy přání a stížností, kterou pravidelně kontroluje a stížnosti řeší vedoucí zařízení.

Dále je možné podat stížnost **telefonicky, elektronicky nebo prostřednictvím České pošty**.

Pokud je stížnost směřována na vedoucí, vyřizuje přímo ředitelka Charity Konice.

3. **Termíny vyřizování stížností:**

- akutní do 14 pracovních dnů po obdržení
- maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 1 měsíc

4. **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatelé mohou odvolat k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:**

Seznam orgánů a institucí, kam je možné podat stížnost:

1. **Charita Konice**

Kontakt – ředitelka Charity Konice p. Naděžda Páleníková, DiS.

Zahradní 690

798 52 Konice

telefon: 582 396 217

mobil: 739 524 364

e-mail: nadezda.palenikova@konice.charita.cz

Kontakt – vedoucí DPS Bohuslavice Mgr. Pavlína Pašová

DPS Bohuslavice E9

798 56 Bohuslavice

telefon: 582 383 505
mobil: 739 524 365
e-mail: pavlina.pasova@konice.charita.cz

2. Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

Kontakt - Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 658/39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
fax podatelny veřejného ochránce práv: 542 542 112
telefonická informační linka: 542 542 888

Poslání – Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, ale může požadovat nápravu. Více na internetové adrese: www.ochrance.cz

3. Český helsinský výbor

Kontakt – Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha, Smíchov
Tel.: 257 221 141
e-mail: info@helcom.cz

Poslání – tato instituce se mimo jiné zabývá monitoringem lidských práv v ČR. Bližší informace a kontakty na jednotlivé pracovníky najdete na internetové adrese: www.helcom.cz

4. Okresní soud v Prostějově

Kontakt - Okresní soud
Havlíčková 2936/16
796 00 Prostějov
Tel.: 582 401 611

5. Arcibiskupství Olomoucké

Kontakt-Arcibiskupství Olomoucké
Wurmova 562/9
779 00 Olomouc
Tel.: 587 405 411

6. Arcidiecézní charita Olomouc

Kontakt – Křížkovského 505/6
779 00 Olomouc
Tel.: 739 526 262
e-mail: info@acho.charita.cz
web. adresa: www.acho.charita.cz

Článek XV.
Bezpečnostní a protipožární předpisy

1. Na pokojích není dovoleno zapalovat svíčky, používat zápalky či svítidla s otevřeným ohněm, manipulovat s ohněm. K osvětlení pokoje v případě výpadku elektrického proudu lze používat jen kapesní svítilnu.
2. Není dovoleno používat elektrické dečky či další elektrospotřebiče, pokud toto není sjednáno a domluveno s vedoucí domova.
3. Vlastní elektrospotřebiče musí mít provedenou jedenkrát za dva roky předepsanou revizi, kterou zajišťuje vedoucí domova, ale hradit si ji musí sami uživatelé. Poškozené elektrospotřebiče nebo elektrospotřebiče nezpůsobilé dle revize k užívání není dovoleno používat.
4. Uživatel neprovádí sám žádné opravy na elektrických spotřebičích, nezasahuje do žádných elektrických zařízení, skříní s elektrickými jističi, nedotýká se živých částí elektrických zařízení, nevyměňuje žárovky.
5. Není dovoleno odstraňovat bezpečnostní značky.
6. Uživatel dbá na vlastní bezpečné jednání, nepřeceňuje své schopnosti a síly.
7. Uživatel oznámí kterémukoli zaměstnanci jakoukoli závadu, která by mohla ohrozit zdraví uživatelů či zaměstnanců.

Článek XVI.
Závěrečná ustanovení

1. Sociální pracovník seznámí každého uživatele s Domácím řádem při podpisu Smlouvy o poskytování služby sociální péče při nástupu do domova. Seznámení s Domácím řádem a jeho převzetí potvrdí uživatel svým podpisem.
2. Vedoucí domova s tímto Domácím řádem seznámí všechny zaměstnance Domu pokojného stáří Bohuslavice. Seznámení s Domácím řádem potvrdí zaměstnanci svým podpisem.
3. Porušení povinností vyplývajících z Domácího řádu může být důvodem k ukončení poskytované služby ze strany poskytovatele.

Tento řád nabyl účinnosti dnem 1. 11. 2021 a zrušil Domácí řád ze dne 1. 9. 2019

V Bohuslavicích dne 1. 11. 2021

Mgr. Pavlína Pašová
vedoucí domova

S Domácím řádem byl uživatel seznámen dne: