

D O M Á C Í Ř Á D

Domu pokojného stáří

B O H U S L A V I C E

platný od 1. 3. 2025

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.

Cíle poskytovaných služeb:

- usilovat o zachování stávajících schopností uživatelů
- podporovat udržení schopností a dovedností uživatelů prostřednictvím různých aktivizačních činností a s možností duchovní podpory
- zprostředkovat aktivní kontakt se společenským prostředím dle zdravotních možností uživatelů
- podporovat sociální vazby s rodinou a blízkými
- zajistit dle potřeb uživatele službu s prvky hospicové péče

Při kontaktu s Uživatelem vycházíme z těchto **Zásad pro poskytování sociální služby:**

Reagovat pružně na změny u uživatelů - dbáme na předávání informací mezi pracovníky a pružně reagujeme na změny zdravotního stavu uživatelů.

Dbát na důstojnost každého člověka-respektujeme základní lidská práva, dbáme na dodržování Kodexu Charity ČR.

Zajistit duchovní podporu-přistupujeme k uživatelům v souladu s křesťanskými hodnotami (láska, pravda, svoboda, spravedlnost), řídíme se hodnotami uvedenými v Dekacertu („Desatero“ v charitní praxi). Nabízíme možnost využití kaple, zprostředkujeme dostupné duchovní služby.

Respektovat individuální potřeby a projevy vůle uživatele-zjišťujeme potřeby a přání uživatelů, které zpracováváme v individuálních plánech a podílíme se na jejich naplnění. Nabízíme a motivujeme uživatele k aktivnímu prožití dne.

Spolupracovat jako tým-pro zajištění komplexní péče o uživatele se snažíme o včasné a kvalitní předávání informací mezi všemi úseky.

Podporovat spolupráci s rodinami uživatelů-komunikujeme s rodinami uživatelů, umožňujeme návštěvy v domově i pobyt mimo něj.

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 Bohuslavice.

Článek II

Ubytování

1. Po svém příchodu do domova je uživatel ubytován na pokoji, který mu byl přidělen na základě Smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory. Je mu předán klíč od pokoje a klíč od trezorku příp. uzamykatelné zásuvky nebo skřínky, druhý náhradní klíč je uložen v uzamčené skřínce na sesterně.
2. Oblečení, které si s sebou uživatel přivezl, označí personál číslem, aby nedošlo k záměně, a pomůže uživateli uložit do skříně. Rovněž i oblečení, 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 drobným nábytkem, obrazy, ledničkou, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, radiopřijímačem, drobnými předměty, květinami a dalšími předměty. Toto vybavení musí být hygienicky nezávadné (zkontroluje ošetřující personál). Elektrické spotřebiče 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. Uživatel může využívat počítač s internetem v knihovně, nebo si přivést vlastní počítač a zřídit si přístup na internet přes svého mobilního operátora přímo na svém pokoji, poplatek za vlastní připojení a užívání internetu si hradí z vlastních peněz.
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 Bohuslavice nebo na zdraví či majetku 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 Domáčího řádu.
4. Uživatel je povinen nahlásit škodu či závadu neprodleně personálu Domu pokojného stáří Bohuslavice 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. Pokud této nabídky uživatel nevyužije, neodmítáme uživateli právo mít u sebe své osobní věci (popř. peníze, cennosti), má možnost bezpečného uložení do trezorku příp. uzamykatelné zásuvky nebo skříňky 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 dotazníkového šetření spokojenosti cca 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 např. bezlepková dieta.

Uživatel může odebírat po dohodě stravu v této konzistenci:

- celá strava
- krájená strava
- mletá strava
- mixovaná strava
- strava do sondy

Podávání stravy:

- snídaně od 7:30 do 8:00
- oběd od 11:30 do 12:00
- večeře od 16:30 do 17:00
- II. večeře cca 21:00 hod – diabetická

Po domluvě je možné podat stravu individuálně v jiném čase.

Článek VI.

Ošetrovatelská a přímá obslužná péče

1. Dům pokojného stáří Bohuslavice poskytuje a zajišťuje uživatelům zdravotní, ošetrovatelskou a přímou obslužnou péči dle jejich zdravotního stavu, potřeb a dle uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory. 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 našich uživatelů. Zdravotní dokumentace uživatele je pravidelně vedena a doplňována po celou dobu poskytování služby.
2. Praktický lékař, zajišťující zdravotní péči našim uživatelům, dochází do zařízení, po kontaktu s vrchní sestrou, dle potřeb uživatelů. Zařízení navštěvuje pravidelně ve čtvrtek 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 (vyzvednutí 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 na pokoj.
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 povinná 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 nutnosti kontroly zdravotního stavu. V případě, že si uživatel vstup do pokoje v nočních hodinách nepřije, je poučen o rizicích a jeho práni 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. 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“ 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 31 dní počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli. 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 a kulturní 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 pracovníce, 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 pracovníce. Platbu si uživatel hradí ze svých prostředků.
3. Půjčování knih v domově je možné z vlastní knihovny – zajišťují pracovníci v přímé péči a aktivizační pracovníce. 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 přízemí u výtahu, 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, která je dostupná i na webových stránkách.
- kadeřnické služby dle platné kalkulace úhrad

Dále mohou být uživateli zprostředkovány následující služby:

- a) pedikúra
- b) masáže

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. **Každý uživatel domova má právo podat stížnost.** Stížnost může podat sám, nebo může zmocnit k podání stížnosti jinou osobu (viz níže).

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

2. **Formy podání stížnosti:**

- **Kniha přání a stížností** – v hale domova u vstupních dveří je na viditelném a dosažitelném místě umístěna Kniha přání a stížností, kam stěžovatelé mohou zapisovat svá přání a stížnosti.
- **Schránka důvěry** - v domově je na každém podlaží umístěna na dosažitelném místě také schránka důvěry, kam stěžovatelé mohou **podávat i anonymně** své stížnosti.
- V případě podání stížnosti ústní formou se může stěžovatel obrátit na kohokoliv z personálu domova, oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti (viz níže), jestliže se uživatel nevysloví jinak.
- Stížnost je možné podat také **telefonicky, elektronicky, nebo prostřednictvím České pošty.**

3. **Vyřizováním** stížností či přání **je pověřena vedoucí domova**, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

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

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

Termíny vyřizování stížností:

- akutní do 14 pracovních dnů po obdržení
- maximální doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla doručena, tuto lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován

Postup pro řešení stížností upravuje Metodika č. 7, která je dostupná na nástěnce v hale domova a na webových stránkách.

4. **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost** obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu (viz Seznam institucí, kam je možné podat stížnost).

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí** o prověření vyřízení této stížnosti:

- V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Domov je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejich činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo jiných osob.
- Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy.
- Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a domov o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

5. 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. 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

3. Arcibiskupství Olomoucké

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

4. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Kontakt - Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Telefon: 950 191 111
Datová schránka: sc9aavg

5. Okresní soud v Prostějově

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

6. 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

7. 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

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 vnitřních 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 DPS Bohuslavice při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby domov pro seniory služby 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. 3. 2025 a zrušil Domácí řád ze dne 1. 1. 2025.

V Bohuslavicích dne 1. 3. 2025

.....
Mgr. Bc. Pavlína Pašová
vedoucí domova

S Domácím řádem byl uživatel seznámen dne:

.....
podpis uživatele