PRŮVODCE UŽIVATELE

Diakonie ČCE – střediska v Krabčicích
DOMOVA ODPOČINKU VE STÁŘÍ

(dále jen Poskytovatel)

Pro službu Domov se zvláštním režimem

Ředitel Domova: Mgr. Aleš Gabrysz

Čl. 1.

Průvodce uživatele (dále jen Průvodce) obsahuje zásady pro zajištění klidného a ohleduplného soužití v Diakonii ČCE-středisku v Krabčicích (dále jen Domov). Zásady v něm uvedené jsou závazné pro všechny uživatele, zaměstnance i návštěvníky.

Poskytovatel se hlásí k principům zajištění podmínek důstojného života formulovaných v listině práv a svobod, v Ústavě ČR všech platných zákonných norem v ČR. Omezení, která uživateli z tohoto dokumentu plynou, jsou nezbytným minimem, které je důsledkem podmínek pro institucionalizovanou formu péče. I přes veškerou snahu minimalizovat jakékoliv omezení nebo řád života v Domově, se nedaří odstranit překážky, jako je tomu v podmínkách běžného života.

Diakonie ČCE-středisko v Krabčicích jako poskytovatel sociální služby, plně respektuje právní úpravu sociální péče, tak jak ji stanoví platné právní předpisy. Poskytovatel poskytuje profesionální pomoc podle individuálních potřeb uživatel. Nepřebírá odpovědnost za uživatele, neodnímá od něj právo na přiměřené riziko, které je běžné pro každého člověka. Nebráníme tak potřebám svobodné vůle a rozhodnutí uživatele**.**

Do domova jsou přijímány osoby od 50 let věku. Sociální službu poskytujeme osobám, které mají sníženou soběstačnost a jsou závislé na pomoci jiné osoby z důvodu onemocnění Alzheimerovou nemocí či ostatními typy demence.

Člověk, který žádá o přijetí do služby (domova), již nedokáže vlastními silami zvládnout základní činnosti, které jsou integrální součástí běžného života:

1. poskytnutí ubytování
2. poskytnutí stravy
3. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
4. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
6. sociálně terapeutické činnosti
7. aktivizační činnosti
8. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Čl. 2. Ubytování

(1) Ubytování je poskytováno v budově, čp. 58 – a budově čp. 48. Uživatel přichází na základě vlastní žádosti, případně žádosti opatrovníka a při nástupu uzavírá s poskytovatelem "Smlouvu o poskytování služby sociální péče". Tohoto Průvodce dostává na vědomí. Poskytovatelem nejsou omezena žádná ze základních lidských práv a svobod uživatele.

(2) Uživatel je po svém příchodu ubytován v pokoji, který mu poskytovatel nabídl a on jej přijal.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

(3) Uživatelé bydlí v jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích.

(4) Uživatel má volný přístup do všech prostorů a přilehlého areálu, pokud nejde o prostory uzamčené nebo jinak označené (kuchyně, sklady, kotelny) a soukromé prostory jiných uživatelů či zaměstnanců (pokoje, ubytovny, šatny).

(5) Movitý majetek poskytovatele (tj. vybavení pokoje), svěřený uživateli do používání, zůstává majetkem poskytovatele. Uživatel je povinen s ním šetrně zacházet a při trvalém odchodu je vrátit ve stavu, který odpovídá délce jeho používání.

(6) Pokud to není na obtíž spolubydlícímu, může si uživatel po dohodě se sociálním pracovníkem přinést do pokoje vlastní vybavení (obrazy, sošky, sklo, porcelán, rádio, televizor, popř. jiné vybavení). Jednolůžkový pokoj si může vybavit podle svých představ.

(7) Uživatel je vybaven svým oblečením. Praní osobního a ložního prádla uživatele zajišťuje prádelna poskytovatele. Prádlo do prádelny odnáší pracovník v sociálních službách nebo uživatel sám. Uživatel má své oblečení označené příjmením, které bezplatně zajišťuje poskytovatel.

(8) Používání domácích elektrospotřebičů je možné pouze po dohodě se sociálním pracovníkem. Uživatel se zavazuje, že bude používat spotřebiče, které nejsou poškozené a neohrožují bezpečnost provozu, zdraví a životy spolubydlících. Za vzniklé škody při používání elektrospotřebičů odpovídá jejich majitel, rovněž tak za pravidelné kontroly a revize.

(9) Stěhování uživatele služeb nutné ze strany poskytovatele je možné pouze v případech: pravidelné a plánované údržby majetku (opravy, malování), rekonstrukce budov, havarijní stavy. Tyto jsou předem uživatelům oznámeny. V odůvodněných případech a po předchozím projednání s uživatelem a jeho rodinou má poskytovatel právo přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci zařízení. Za odůvodněné přestěhování se vždy považuje přestěhování na základě zásadní změny zdravotního stavu uživatele, jenž vyžaduje jinou než dostupnou formu péče, a to vždy v souladu s doporučením lékaře.

(10) Vznikne-li volné místo ve dvoulůžkovém pokoji po jednom z partnerů (manželů), má uživatel možnost přestěhovat se do jiného nabízeného pokoje (např. 1lůžkový pokoj). Pokud odmítne, bude na volné místo přijat nový uživatel.

(11) Objekt domova je zařazen do kategorie činností se zvýšeným požárním nebezpečím, proto je kouření možné pouze ve vyhrazených venkovních prostorách. Kdekoliv uvnitř budovy je rovněž zakázána manipulace s otevřeným ohněm.

ČL. 3. Úschova cenných věcí

(1) Při přijetí do Domova nebo během pobytu v něm, si může uživatel uložit vkladní knížku či cenné věci do úschovy poskytovatele. Pokladní vystaví uživateli potvrzení o převzetí, kde vyznačí převzetí vkladní knížky nebo cenné věci a předá uživateli kopii.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

Požádá-li uživatel o vydání vkladní knížky nebo cenné věci, poskytovatel mu knížku nebo cennou věc vydá a vydání potvrdí uživatel na originále potvrzení. Uložení vkladní knížky a cenných věcí je fakultativní službou a uživatel hradí uložení dle platného Ceníku fakultativních služeb.

(2) Pokud uživatel službu nevyužije a své cennosti do úschovy poskytovateli nesvěří, může to mít značný vliv na výši náhrady v případě vzniku škody na takové věci.

(3) Uživatel, který si neuloží cennosti do úschovy Domova, si je může zabezpečit uložením a uzamknutím do svého pokoje. V případě dvoulůžkového pokoje mají skříně ještě zamykací trezor, od kterého dostane uživatel klíč.

Čl. 4. Stravování

(1) Strava se připravuje s ohledem na věk, zásady racionální výživy a potřeby dietního stravování v rozsahu pěti jídel denně.

(2) Dietní stravu uživateli navrhuje lékař. Pokud uživatel souhlasí s dietní stravou, všeobecná sestra v sociálních službách (dále jen zdravotní sestra) tuto změnu zapíše na předepsaný tiskopis, který podepíše jak uživatel, tak lékař.

(3) Se změnou dietní stravy se změní i úhrada za tuto stravu. Sociální pracovník předloží uživateli novou přílohu č. 1 Smlouvy o poskytování služby sociální péče – Předpis úhrady za ubytování, stravu a péči s platnou změnou. Všechny změny v úhradách se provádějí od následujícího měsíce po měsíci, ve kterém změna proběhla.

(4) Má-li uživatel dietní stravu, nemůže mu být vydán jiný druh stravy. Pokud uživatel nesouhlasí s dietní stravou, zdravotní sestra poučí uživatele o riziku nedodržování diety a uživatel podepíše, že odmítá odebírat dietní stravu.

(5) Dietní stravu si uživatel může po dohodě s lékařem odhlásit. Postup je stejný jako v bodě 2 tohoto článku.

(6) Druhy diet:

- žlučníková
- žaludeční
- neslaná
- diabetická
- výživná
- specifická úprava jídla

(7) Jídlo je uživateli podáváno v jídelně v budově, kde uživatel bydlí. Uživatel se může na své přání stravovat i ve svém pokoji.

(8) Jídlo je pro uživatele připravováno v obvyklých časech snídaně, oběda a večeře. Ctíme zvyky každého uživatele, a pokud to je jakkoliv provozně možné, je mu jídlo podáváno v čase dle jeho přání.

(9) Obvyklé časy výdeje jídla:

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

snídaně 8.00 – 8.30 hod.

svačina 10.00

oběd 11.30 – 12.30 hod.

svačina 14.30

I.večeře 16.30 – 17.30 hod.

II.večeře 19. 00 hod. (diabetická dieta)

(10) Uživatel služby si může zvolit v jídelně svého spolustolovníka(y), pokud to provozní důvody dovolí.

(11) V jídelně je pro uživatele během celého dne k dispozici nápoj. Těm uživatelům, kteří se nemohou sami obsloužit, podávají nápoje pečovatelky. Pokud uživateli nevyhovuje nápoj zajištěný poskytovatelem, může si zakoupit dle svého výběru jiný v obchodě. Pokud nemůže, zajistí toto na jeho náklady pečovatelka.

Čl. 5. Zdravotní a ošetřovatelská péče

(1) Zdravotní péči poskytuje uživateli lékař, který má k tomu účelu od poskytovatele pronajatou ordinaci v budově č.p. 58. Poskytovatel zprostředkovává uživateli kontakt se zdravotními institucemi (s nemocnicí, praktickým lékařem, odborným lékařem). Poskytovatel zajišťuje dodání léků a zdravotnického materiálu, pokud s tím uživatel souhlasí.

(2) Je na rozhodnutí uživatele, zda zůstane v evidenci svého stávajícího praktického lékaře nebo jestli se zaregistruje u lékaře Domova. Uživatel si zajišťuje prohlídky, předpisy léků, odvoz k lékaři sám, zůstane-li registrován u svého původního praktického lékaře.

(3) Seznam ordinujících lékařů:

- praktický lékař (pondělí a čtvrtek 15 – 17 hodin),
- psychiatr (úterý 8 - 10 hodin)
- psychiatr (středa 13 – 15 hodin)
- chirurg (1x týdně dle domluvy)

(4) Ordinační doba může být lékařem pozměněna. Uživatel je informován o této změně zdravotní sestrou, pečovatelkami a písemně (na vchodových dveřích do hlavní budovy a v čekárně ordinace lékaře). Stejným způsobem je uživatel informován, má-li lékař dovolenou, nebo ordinaci daný den zrušil.

(5) Při ordinaci upozorní lékař pacienta na výši doplatku za předepsaný lék, který je pacient povinen zaplatit. Úhrady za léky uživatel hradí ze svého kapesného. Doplatky za léky jsou zahrnuty do vyúčtování za předchozí měsíc (způsob vyúčtování je uveden ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče).

(6) Informace o zdravotním stavu poskytuje pouze ošetřující lékař. Zdravotní sestra může podat pouze informace o stavu z ošetřovatelského hlediska (např. jak se uživatel vyspal, jestli jedl, jakou má náladu, že byl na vyšetření a podobně).

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

Čl. 6. Hygiena

(1) Uživatelé služeb dbají o svoji osobní hygienu a pořádek přiměřeně svým schopnostem a dle svých potřeb. Na požádání je jim poskytnuta pomoc pečovatelek. Je vhodné, aby se uživatelé koupali minimálně 1x týdně, popř. dle potřeby.

(2) Uživatelé dbají ve vlastním zájmu o čistotu prádla, šatstva, obuvi, dále pečují o svůj vzhled. Pokud není možné, aby si toto zajistil uživatel sám, pomůže pečovatelka.

(3) Poskytovatel zajišťuje výměnu ložního prádla 1x za 14 dní, popř. dle potřeby.

Čl. 7. Doba klidu

(1) Doba nočního klidu je od 22.00 do 6.00 hod. Doba odpoledního klidu je od 13.00 do 14.30 hod.

Zamykání budov:

v období říjen–duben 19:00

v období květen–září 21:00

Čl. 8. Vycházky mimo areál

(1) Uživatel není omezen v pohybu mimo areál Domova. V případě, že se špatně orientuje v prostoru, doprovázejí ho pečovatelky.

Čl. 9. Přechodný pobyt mimo Domov – tzv. dovolená, vycházky

(1) Uživatel může na svou žádost pobývat mimo Domov neomezenou dobu během roku.

(2) Aby mohla být uživateli vrácena úhrada za stravu a vrácena poměrná část příspěvku na péči, je nutné, aby svůj odchod s předstihem oznámil. Totéž platí i při prodloužení nebo zkrácení dovolené. Přechodný pobyt (tzv. dovolená) se považuje za předem oznámený, byl-li na předepsaném tiskopise oznámen službu konající zdravotní sestře (v budově č.p. 58) nejméně 2 pracovní dny předem (v době od 7.00 do 18.45 hod.). Za předem oznámený pobyt mimo domov se považuje také telefonické sdělení.

(3) Den odchodu a příchodu je zapsán zdravotní sestrou na tiskopis Ohlášení nepřítomnosti. Uživatel jej potvrdí svým podpisem.

(4) Odejde-li uživatel na tzv. dovolenou v průběhu dne, odhlašuje ho poskytovatel ze stravy od následujícího neodebraného jídla.

(6) Vycházkou se rozumí opuštění Domova na dobu kratší 24 hodin za účelem zajištění běžných denních aktivit (návštěva lékaře, nákupy, kondiční chůze, výlety.). Pracovníci zařízení mohou nedoporučit vycházku, je-li ohrožena bezpečnost uživatele služby, jeho zdraví nebo život (nemocí, epidemií, nepřízní počasí, náledím apod.).

(7) Za přechodný pobyt se považuje pobyt uživatele mimo areál domova po dobu trvající minimálně jeden kalendářní den (časový úsek od 00.00 do 24.00 hod.), který je spojen s aktivitami vyžadujícími přespání na jiném místě (pobyt u příbuzných a blízkých osob,

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

rekreační pobyt atp.).

(8) Z důvodů zřetele hodných (např. úmrtí v rodině, svatba atp.) může být na žádost uživatele uznán za předem ohlášený přechodný pobyt mimo domov i pobyt, který není uveden v odstavci 2 tohoto článku.

(9) Poskytovatel vrátí při předem oznámeném pobytu mimo Domov za dny nepřítomnosti úhradu za stravu.

(10) Poskytovatel zpětně vrátí uživateli poměrnou část přiznaného příspěvku na péči, a to za dny pobytu uživatele stráveného mimo Poskytovatele (doba delší než 24 hodin, např. pobyt u rodiny, v lázních apod.). Vrácená část příspěvku na péči je vypočtena tak, že přiznaný příspěvek na péči se vydělí počtem dní, které uživatel strávil mimo poskytovatele. Poskytovatel nevrací uživateli příspěvek na péči za dny hospitalizace strávené v nemocnici.

Čl. 10. Přechodný pobyt mimo Domov – Pobyt v nemocnici

(1) Na pobyt v lůžkovém zdravotnickém zařízení z důvodu hospitalizace či provedení nutných vyšetření se pohlíží jako na předem oznámený.

(2) Pokud je uživatel hospitalizován, odhlašuje ho poskytovatel ze stravy od následujícího neodebraného jídla.

(3) Poskytovatel vrátí uživateli úhradu za stravu. Poměrná část příspěvku na péči se v tomto případě nevrací.

Čl. 11. Návštěvy

(1) Uživatel může přijímat návštěvy kdykoliv během dne v době od 8:00 do 20:00 hod. Návštěvy může přijímat také mimo stanovenou dobu, ale jen na místě, kde neruší spolubydlící (např. společenská místnost, kaple Domova, jídelny, chodby v hlavní budově). Návštěvy v pozdních nočních hodinách nejsou možné z důvodu narušení nočního klidu.

(2) Na základě doporučení Krajské hygienické stanice (např., epidemie chřipkového onemocnění apod.) mohou být návštěvy rozhodnutím ředitele Domova omezeny nebo zakázány. O tom jsou uživatelé informováni písemně na nástěnkách a návštěvníci na vstupních dveřích, na webových stránkách.

Čl. 12. Duchovní život

(1) Pro ty, kteří se chtějí účastnit duchovního života, jsou připravené biblické hodiny i bohoslužby v Domově:

- biblické hodiny: úterý od 9.30 do 11.30 hodin (na oddělení)
  středa od 10.00 do 11.00 hodin (kaple Domova)
  čtvrtek od 9.30 do 14.30 hodin (na oddělení)

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

- bohoslužby: neděle od 9.00 do 10.00 hodin (kaple Domova)
- katolická mše svatá: pátek od 10.00 do 11.30 hodin (kaple Domova)
- setkávaní na oddělení: úterý a čtvrtek

Čas a den se může dle možností a technických podmínek měnit.

(2) Případné změny dne, hodiny nebo místa konání bohoslužeb oznamuje předem aktivizační nebo sociální pracovník písemně na nástěnkách pro uživatele v každé budově.

- Povinností pečujícího personálu je, aby uživatele na požádání do místa konání bohoslužeb, nebo biblické hodiny, doprovodili.
- Domov je veden v ekumenickém duchu. Proto uživatelé ani zaměstnanci nevyhledávají náboženské spory ani nijak nepůsobí proti křesťanskému cítění druhých uživatelů nebo zaměstnanců.

Čl. 13. Kaplan

(1) Komu kaplan může být užitečným?

- uživatelům
- jejich rodině/blízkým
- personálu,

a to ve všech situacích života (osobních i pracovních), které člověka mohou potkat.

(2) Kaplan v Diakonii – kdo je a čemu věří?

- duchovní základ má v ČCE, je jejím duchovním vyslaným k práci v zařízení Diakonie ČCE Domov pro naše rodiče v Krabčicích
- potkává se s lidmi nevěřícími i věřícími z různých církví. Buduje a nabízí členům ČCE společenství, které opustili na jiném místě církve, pečuje o něj i jeho členy a zve k němu i ostatní
- věří, že přijetí umí potěšit unavenou, upracovanou, smutnou i bolavou duši
- věří, že když vše vypadá, že je k neunesení, ztraceno, nebo nás zaplaví marnost a samota, Bůh pevně drží smysl a stojí při nás
- věří, že naději i radost lze zakoušet v každé životní situaci

(3) Jak může vypadat setkání s diakonickým kaplanem? (pastorační část)

- vyslechne Vaši životní i pracovní situaci
- bude pozorný k Vašim přáním, potřebám a možnostem
- chvíli poponese s Vámi Vaše břemeno, vydrží Vaši zdrcenost
- můžete být partnerem pro rozhovor v otázkách po smyslu života, smrti, bolesti, nesení úkolu
- může pomoci se ohlížet za Vaším životem, procházet Vaší prožívanou situaci životní i pracovní a hledat společně Vaši cestu dál

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

- může s Vámi sdílet radost nad malými i velký událostmi Vašeho života, rodiny, práce
- pomáhá v hledání rozměru naděje ve Vašem životním příběhu
- přemýšlet, promýšlet a vést k odpuštění, je-li třeba
- na Vaše přání poslouží:
    - ✓ rituálem, který bude v souladu s Vaší situací a potřebou (rozloučení, smíření, atd.)
    - ✓ modlitbou (vyřčenou i nevyřčenou za Vás, Vaše blízké, Vaši věc)
    - ✓ přečtením, promýšlením, přinesením Bible i jiných textů, které Vám na cestě životem mohou pomoci
    - ✓ vysloužením Večeře Páně
    - ✓ křtem.

(4) Co může setkání přinést?

- úlevu od vyřčených i nevyřčených otázek (životního i pracovního rázu)
- pokojnější snášení situace
- přijetí a smíření se s tím, co změnit nelze, podporu, naději a sílu k tomu, co ještě změnit – udělat – prožít lze
- pocit a možná i víru, že na věci nejste sami
- nadějnější a konkrétnější pohled na Vaši cestu.

(5) Jak dbá na pravidelný duchovní život nejen křesťanů ČCE

- pravidelně koná biblické hodiny v kapli i na všech odděleních Vážky
- podílí se na pravidelných bohoslužbách
- pastorační návštěvy
- vysluhuje svátosti
- vede rozloučení
- zprostředkovává na přání kontakt s kolegou z ekumenických církví

Čl. 14. Kulturní život

(1) Uživatelé mohou využívat kulturního a společenského života a kulturních akcí pořádaných Domovem. Všechny konané akce pro uživatele jsou předem oznámeny písemně na nástěnce v jídelně.

(2) Poplatek za užívání přijímačů televize a rádio si platí ze svých prostředků, taktéž noviny a časopisy.

Čl. 15. Další služby

(1) Nad rámec běžných služeb může uživatel využít tzv. fakultativních služeb. Např. využití automobilu Domova atd. Uživatel se předem domlouvá sociálním pracovníkem na termínu a výši úhrady (podle platného Ceníku fakultativních služeb).

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

(2) Poskytovatel zprostředkovává další veřejné služby, např. holič, kadeřnice, pedikúra pro uživatele, kteří chtějí těchto služeb využít. Uživatel si tyto služby hradí ze svých finančních prostředků. Uživatelé však těchto služeb využívat nemusejí a mohou si využít služeb mimo domov.

Čl. 16. Výplata důchodu

(1) Je-li uživateli vyplácen zůstatek z jeho důchodu, je vyplácen vždy 15. v měsíci a připadne-li toto datum: na sobotu a neděli - výplata je v pondělí; na státní svátek - vyplácí se první pracovní den po státním svátku.

(2) Výplatu provádí pokladní Domova spolu se sociálním pracovníkem.

(3) Převzetí potvrdí uživatel vlastnoručním podpisem.

(4) V případě, že uživatel není schopen vlastnoručního podpisu a nemá ustanoveného zvláštního příjemce důchodu nebo opatrovníka, podepíší předání zůstatku z důchodu dva svědkové (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách).

Čl. 17. Poštovní zásilky

(1) Doručení poštovních zásilek může zprostředkovat uživateli poskytovatel.

Čl. 18. Představenstvo uživatelů

(1) V Domově je ustanoveno tzv. představenstvo uživatelů.

- je celkem 3 členné
- zastupuje ostatní uživatele v jednání s vedením Domova.
- zastupuje zájmy všech uživatelů, hledá cesty k odstraňování nedostatků
- poskytuje zpětnou vazbu na aktuální témata ovlivňující spokojenost uživatelů
- ředitel informuje představenstvo o plánech Domova
- z každého setkání je vypracován zápis, který je předán správní radě střediska
- setkání probíhá 4x ročně

Čl. 19. Stížnosti, připomínky

(1) **Stížnost**

- Vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování nebo kvalitou služby, na kterou má uživatel právo. Stížnost je charakteristická porušením nároku nebo práva, které uživateli náleží.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

(2) **Připomínka, přání**

- Jakýkoliv podnět ke změně, který může zvýšit kvalitu života uživatelů, na který není nárok, ale jeho naplnění může přispět k pocitu vyšší spokojenosti uživatele. Připomínka (přání) může být:
  - **adresná** – vědomý podnět od uživatele směrem k poskytovateli, ze kterého je patrná potřeba situaci nějak řešit nebo se k ní vyjádřit.
  - **neadresná** – podnět, který personál zaslechne od uživatelů nebo který je vysloven jako přání bez toho, aby jeho splnění bylo na poskytovateli, nebo jej uživatel sděluje s tím, že danou věc chápe a přijímá, nicméně volá po lepším řešení.

(3) **PETICE**

- Je písemná forma sdělení, které může uživatel podat sám, nebo společně s dalšími uživateli.
- Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, k popírání, nebo omezování osobních nebo jiných práv uživatelů, anebo podněcovat k násilí, rasové diskriminaci apod.
- Petice musí být písemná a musí obsahovat všechny náležitosti stanovené těmito pravidly. Musí obsahovat jméno, příjmení a bydliště uživatele, který petici podává. Podá-li petici petiční výbor, je nutné uvést jména, příjmení a bydliště všech členů výboru, popř. jméno, příjmení a bydliště osoby, která je oprávněna členy výboru ve věci zastupovat. V případě potřeby se uživatelé podporující petici podpisují na podpisové archy, kde je uvedeno jméno, příjmení a bydliště uživatele.
- Podpisové archy mají obsahovat text petice, pokud jej neobsahují, musí být označeny tak, aby bylo zřejmé, která petice má být podpořena. Na každém podpisovém archu je nutné uvádět jméno, příjmení a bydliště uživatele, který petici sestavil, nebo osoby, která je oprávněna členy výboru ve věci zastupovat.
- Petici lze podat osobně či zaslat poštou řediteli domova, zřizovateli domova, Českému helsinskému výboru, Veřejnému ochránci práv (kontakty viz. bod. 5.11).

(4) **Kdo může stížnost podat**

- Uživatel služby, příbuzný či zástupce uživatele služby, kterého pověří, kterýkoli občan či skupina občanů zainteresovaných na způsobu poskytování služby.

(5) **Jak stížnost podat**

Písemně:

5.1. Stížnost je možné sepsat a vhodit do schránky určené pro sběr písemných stížností (schránka je umístěna na každém oddělení) anebo předat kterémukoli pracovníkovi zařízení, který je povinen předat stížnost sociálnímu pracovníkovi. Patří sem i stížnosti zaslané e-mailem. Ten je povinen zaznamenat převzetí stížnosti do knihy stížností.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

5.2 Každá stížnost bude zaevidována v Knize stížností, která je v kanceláři sociálních pracovníků, a do 28 dnů bude stěžovateli podáno písemné vyrozumění. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech a o důvodech musí být informován stěžovatel.

5.3 Zápisu v knize stížností informuje sociální pracovník svého přímého nadřízeného neprodleně (nejpozději do 3 kalendářních dnů od data zápisu v knize).

5.4 Stížnosti adresované na místa uvedená v bodě 5.11, jsou odeslány neotevřené na uvedenou adresu.

Ústně:

5.5 Stížnost nebo připomínka může být předána sociálnímu pracovníkovi, v ústní podobě.

5.6 Ústně podané stížnosti (i telefonické) jsou zaznamenány věrnou formou do Knihy stížností tak, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele.

5.7 Má-li stěžovatel potíže s vyjadřováním, pracovník během jednání ověřuje, že skutečnost je zaznamenána tak, jak byla míněna. Souhlas s obsahem stížnosti potvrdí stěžovatel svým podpisem a zároveň obdrží kopii písemné podoby své stížnosti.

5.8 Pokud je sdělena jinému pracovníkovi, ten je povinen informovat sociálního pracovníka.

5.9 Stížnosti na uživatele jsou řešeny v rámci sociální práce a jejich obsah ani výsledek řešení není zveřejňován. V případě, že se stížnost v rámci sociální práce vyřešit nedá a je závažnějšího charakteru, jsou uživatelé odkázáni na orgány, které tuto stížnost vyřešit mohou (přestupková komise, podání trestního oznámení).

Anonymně:

5.10 Anonymní stížnosti jsou vyřizovány ve stejné lhůtě jako ostatní stížnosti. Jsou projednány na poradě vedení a podchyceny v zápisu z porady. 1x ročně jsou zahrnuty do souhrnu stížností za uplynulý rok.

5.11. Kromě výše uvedených možností má stěžovatel možnost se ústně či písemně obrátit také na:

a) ředitele střediska (ředitel: Mgr. Aleš Gabrysz, kancelář v budově čp. 48, telefon: 604 449 249, gabrysz@diakoniekrabcice.cz)

b) ředitele Diakonie (ředitel: Mgr. Jan Soběslavský, Ústředí Diakonie, Belgická 22, Praha 2, telefon: 775 747 280, sobeslavsky@diakonie.cz)

c) předsedu dozorčí rady (drs@diakoniekrabcice.cz)

d) člena představenstva uživatelů (jména a budovy, kde lze člena představenstva kontaktovat, jsou uvedeny na nástěnkách v jídelnách budov)

e) Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, telefon: 220 515 188, Po-

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

Pá 10 – 14 hod)

f) Kancelář veřejného ochránce práv Brno (Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 111).

(6) Sběr stížností a jejich evidence

6.1 Kniha stížností je uložena v kanceláři sociálních pracovníků. Tato kniha obsahuje tento postup, jak evidovat stížnost:

- pořadové číslo stížnosti
- datum jejího přijetí
- identifikace, zda jde o stížnost (ústní anebo písemnou), připomínku nebo přání
- identifikace stěžovatele(ů): anonymní – konkrétní
- přepis (u ústních stížností) nebo záznam sdělení
- kdo stížnost vyřizuje
- postoupeno komu
- do jakého data má být vyřízena
- datum vyřízení stížnosti

6.2 Schránku určenou pro sběr stížností pravidelně 1x týdně vybírá sociální pracovník ve spolupráci s pracovníkem v sociálních službách. O výběru schránek spolu s pracovníkem v sociálních službách provede zápis do knihy stížností. Oba pracovníci připojí k záznamu své podpisy. Zaznamenává všechny stížnosti (jak adresné, tak anonymní). U adresných stížností informuje stěžovatele toho dne, kdy stížnost převzal, o zahájení jejího řešení. Předá stěžovateli potvrzení o převzetí stížnosti. Jedno ponechá stěžovateli a druhé s podpisem uživatele přiloží ke stížnosti do Knihy stížností. Potvrzení o převzetí obsahuje tyto náležitosti:

- jméno a příjmení stěžovatele
- datum převzetí stížnosti
- „potvrzuji převzetí Vaši stížnosti, která bude vyřízena do...“ (datum – nejvýše 28 dnů od data podání)
- jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal

6.3 Pracovník, který stížnost obdrží (mimo schránky pro stížnosti) zapíše převzetí do Knihy hlášení. Dotyčný pracovník předá stížnost sociálnímu pracovníkovi, který postupuje podle bodu 5 a 6.

6.4 Informuje o této skutečnosti svého nadřízeného nebo jeho zástupce nejdéle do 3 kalendářních dnů.

6.5 Sociální pracovník 1x ročně se vypracuje souhrn stížností za uplynulý rok a předá Správní radě střediska.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

(7) Postup vyřízení stížnosti

7.1 Sepisováním a vyřizováním stížností jsou pověřeni sociální pracovníci, a to vždy, pokud není jednání nebo jejich práce předmětem stížnosti.

7.2 Stížnost postoupí sociální pracovník vedoucímu úseku, ke kterému stížnost směruje.

7.3 Vedoucí daného úseku stížnost prošetří a k řešení stížnosti přizve sociálního pracovníka.

7.4 Sociální pracovník se ujímá řízení v procesu vyřízení stížnosti.

7.5 Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 28 dnů od dne, kdy byla přijata (zaevidována). Pokud se tak nestane, musí být stěžovatel informován o důvodech prodlení.

7.6 Stížnosti jsou vyřizovány písemně.

7.7 Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.

7.8 Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.

7.9 Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována a další osoby, které mohou podání doplnit.

7.10 Pokud šetření stížnosti není v kompetenci domova, postoupí organizace stížnost k vyřízení kompetentním orgánům a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.

7.11 V případě opakovaných podání stížnosti se prošetří případné nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti mu byl sdělen výsledek o šetření a stěžovatel byl na tento fakt upozorněn, stížnost se odkládá.

(8) Odpověď na stížnost

8.1 Poskytovatel odpovídá na veškeré stížnosti.

8.2 Na stížnosti, které jsou identifikovatelné, odpovídá konkrétně stěžovateli nebo stěžovatelům.

8.3 Pokud je stížnost anonymní, informuje uživatele prostřednictvím veřejné nástěnky v jídelně.

8.4 Formát vyřízení stížnosti je vždy písemný a nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků. Stěžovatel (é) obdrží písemnou odpověď na svou stížnost, ať byla podána jakoukoliv formou. Formát odpovědi má tento obsah:

- datum přijetí stížnosti
- datum vyřízení stížnosti
- účastníci jednání
- obsah – přepis stížnosti

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

- řešení stížnosti – sjednání nápravy, omluva poskytovatele uživateli
- podpis osob, které stížnost vyřizovali

- Odpověď musí být srozumitelná a průhledná (jednoduchá na pochopení).

(9) **Odvolání**

9.1 Uživatel má možnost se odvolat proti způsobu vyřízení stížnosti k vyšší instanci dle svého přání.

9.2 Uživatel služeb má možnost odvolat se na kontakty uvedené v bodu 5.11

Čl. 20. Odpovědnost za škodu

(1) Uživatel odpovídá za škodu (podle občanského zákoníku), kterou způsobí na majetku poskytovatele, jiné organizace nebo na majetku či zdraví spoluobyvatel, pracovníků Domova nebo jiných osob.

(2) Uživatel je povinen upozornit ředitele Domova, popř. jiného pracovníka či představenstvo obyvatel na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout.

Čl. 21. Porušení společenství

(1) Uživatel je povinen dodržovat všeobecně uznávaná pravidla slušného chování a dobré mravy, a to zejména ve vztahu k ostatním uživatelům domova, k zaměstnancům poskytovatele, i dobrovolníkům, pracujících pro poskytovatele.

(2) Jestliže uživatel narušuje opakovaně soužití porušováním dobrých mravů, porušuje ustanovení tohoto Průvodce uživatele. Za narušování soužití se považuje zejména slovní a fyzická agrese, vyhrožování, úmyslné ničení majetku poskytovatele, kouření v budovách a na pokoji, zastrašování, projevy narušující mezilidské vztahy v souvislosti s nadužíváním alkoholu a omamných látek, rušení nočního klidu. Pokud se odpovědným pracovníkům nepodařilo zjednat nápravu, rozhodne ředitel Domova po předchozím projednání o ukončení jeho pobytu v Domově dle výpovědních podmínek zakotvených ve Smlouvě o poskytování služby sociální péče.

(3) Ve svěřeném pokoji k užívání je nutné zachovat prostor k nezbytné údržbě pokoje a manipulační prostor pro provádění úklidu. Poskytovatel je oprávněn do pokoje vstoupit za účelem zajištění úklidu, nezbytné údržby – kontrola topného systému, vodovodního a odpadního systému, úpravy podlahy, seřízení postele, ověření funkčnosti televizní přípojky příp. Internetového připojení apod. Poskytovatel je oprávněn vstoupit do svěřeného pokoje po vzájemné dohodě. Pokud však uživatel poskytovateli toto právo odmítá naplnit je poskytovatel oprávněn vstoupit do pokoje i bez souhlasu uživatele.

(4) Poskytovatel nepřebírá intervenční roli při vzájemných sporech uživatelů. Ty patří k běžnému životu a není možné garantovat, že k nim nedojde. Soužití uživatelů poskytuje prostor, ve kterém může docházet k rozporům v názorech případně neshodám. Nicméně nelze s ohledem na práva jednotlivce vstupovat do těchto vztahů a jakkoliv je narovnávat. Do těchto jednání poskytovatel vstupuje pouze tehdy, pokud

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100

byl povolán, a to jako prostředník, který usiluje o uzavření dohody pro vzájemné soužití.

(5) Jestliže zaměstnanec narušuje soužití v Domově a porušuje ustanovení tohoto Průvodce uživatele, porušuje tím pracovní kázeň a bude proti němu postupováno v souladu s platným právním řádem.

Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení nebo vyšetření patří do pravomoci Policie ČR, ředitel Domova (nebo jeho zástupce) je povinen učinit příslušné oznámení

Čl. 22. Nakládání s informacemi o uživateli služby

(1) Uživatel je oprávněn nahlížet do sociální dokumentace, kterou o něm poskytovatel vede. Zpracování, evidence a archivace sociální dokumentace poskytovatelem je v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, včetně toho, že osobní údaje uživatele budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

Čl. 23. Závěrečná ustanovení

(1) Tento Průvodce uživatele je základní normou pro život v Domově a je závazný pro všechny uživatele i zaměstnance Domova. Sociální pracovník předá tohoto průvodce při příchodu uživatele do Domova a seznámí jej s ním. Tento průvodce je vyvěšen v budově na nástěnce.

(2) Tohoto průvodce uživatele schválila správní rada Domova.

Tento Průvodce nabývá účinnosti od 1. 12. 2023. Tímto se ruší Průvodce účinný od 1. 10. 2022.

Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích Tel.: 416 845 094, Tel./fax: 416 845 034 IČO:413 28 523
Rovné 58, 411 87 Krabčice E-mail: domov@diakoniekrabcice.cz, http://www.diakoniekrabcice.cz Bank. spojení:306 440-471/0100