Charita Prachatice-Vimperk

Dům klidného stáří Pravětín

/domov pro seniory/

Průvodce sociální službou

Pro snadnější orientaci v tom, co Vám může nabídnout náš domov pro seniory, jsme pro Vás připravili tohoto průvodce. Je určen všem, kteří mají o poskytování našich služeb zájem, seniorům, kteří se o sebe z důvodu věku již nemohou postarat, a hledají nějaké zařízení, které jim pomůže usnadnit jejich nepříznivou situaci, rodinným příslušníkům i klientům, kteří již v našem domově žijí.

V názvu tohoto typu služby je slovo „domov". Domov je pro každého člověka místo, kde se cítí dobře, kde má své nejbližší, kam se každý den rád vrací a kde najde vždycky útočiště. Celý kolektiv našich zaměstnanců se snaží, aby u nás klienti našli nový domov a cítili se tady co nejlépe. Dozvíte se zde mnoho informací o službách, o úhradách za služby a o životě v tomto pobytovém zařízení. Pokud se zde nějakou informaci nedozvíte, neváhejte se na cokoli zeptat, rádi Vám odpovíme.



Poskytovatel služby: **Charita Prachatice-Vimperk**

Zřizovatel: **Biskupství českobudějovické**
Biskupská 4
370 21 České Budějovice

Název služby: **Dům klidného stáří Pravětín**

Druh služby: **domov pro seniory**

Registrace poskytovatele sociálních služeb:

KRAJSKÝ ÚŘAD

– JIHOČESKÝ KRAJ V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Místo poskytování: **Pravětín 23**
385 01 Vimperk

Kapacita: **36 lůžek**

web: **ptv.charita.cz**

e-mail: **vedouci.DKS@ptv.charita.cz**

socialni.DKS@ptv.charita.cz

Bankovní spojení: **číslo účtu: 3472900297/0100**

Poslání

Posláním Domu klidného stáří Pravětín je poskytovat ubytování, péči a podporu seniorům, kteří se nemohou sami o sebe postarat z důvodu nemoci či zdravotního postižení a umožnit jim prožít aktivní a důstojné stáří v zařízení rodinného typu. Přizpůsobujeme poskytování služeb individuálním potřebám a přáním uživatele, podporujeme zachování jeho dosavadního způsobu života a rozvíjení sociálních kontaktů.



Komu je služba určena:

osobám od 60 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a které potřebují pravidelnou pomoc při úkonech péče o vlastní osobu převážnou část dne

Zařízení si vyhrazuje právo nevyhovět žádosti zájemce z těchto zákonných důvodů:

a) **nedostatečná kapacita, všechna lůžka jsou obsazena**
dle §91 odst. 3 písm. b) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

(žádost je zařazena do evidence čekatelů)

b) **zdravotní stav osoby žadatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení**
dle §91 odst. 3 písm. c) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
dle §36 písm. a) vyhlášky č. 505/2006 Sb.

c) **osoba žadatele není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci**
dle §91 odst. 3, písm. c) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
dle §36 písm. b) vyhlášky č. 505/2006 Sb.

d) **chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití**
dle §91 odst. 3, písm. c) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
dle §36 písm. c) vyhlášky č. 505/2006 Sb.

e) **poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb**
dle §91 odst. 3 písm. a) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

f) **osoba žadatele nemá sníženou soběstačnost, situace žadatele nevyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby**
dle §49 odst. 1 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

g) **osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy**
dle §91 odst. 3, písm. d) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

Cíle služby:

- Uživatel má pocit bezpečí, má zajištěné základní životní potřeby.
- Uživatel se svobodně rozhoduje o svém způsobu života v zařízení, má potřebné sociální kontakty, aktivně tráví volný čas dle svých možností a zájmů.

.

Zásady poskytované služby

- vlídnost
- empatie
- ochota
- slušnost



Domov má pouze 36 lůžek, nabízí ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích, má vlastní kuchyni, která je schopna připravit jídla domácí kuchyně dle přání klientů. Péči zajišťuje během dne i v noci dostatečný počet pečovatelek i zdravotních sester. Zařízení má vlastní prádelnu, kapli, venkovní terasu, ve všech pokojích jsou elektricky polohovatelná lůžka a signalizační zařízení pro případ přivolání pomoci. Předností domova je jeho umístění na klidném místě s krásnou šumavskou přírodou v okolí a vlídný personál, který respektuje individuální potřeby každého klienta.

Pravidla přijímání do domova pro seniory



Zájemce o službu je přijímán na základě písemné žádosti a na základě jednání se zájemcem o službu či s jeho opatrovníkem. Písemná žádost je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice nebo na www stránkách.

Po obdržení žádosti provede sociální pracovnice u žadatele sociální šetření, a to ve lhůtě do 1 měsíce po obdržení žádosti. Na každou žádost pověřený pracovník (sociální pracovnice) písemně odpoví. Žádosti jsou evidovány v pořadníku žádostí, který je pravidelně při podání každé nové žádosti aktualizován. O přijetí (uzavření smlouvy) rozhoduje tříčlenná komise ve složení: vedoucí domova, vrchní sestra a sociální pracovnice. Při posuzování žádosti komise přihlíží k těmto okolnostem:

1. zda žadatel patří do okruhu osob, kterým je služba určena
2. v jak nepříznivé sociální situaci se žadatel nachází (jak naléhavě potřebuje pomoc, jaká je situace rodiny, zda má/nemá žadatel někoho, kdo se o něj může dočasně postarat)
3. bydliště – přednost mají žadatelé z Jihočeského kraje
4. datum podání žádosti

V případě, že **žadatel dvakrát odmítne bez závažných důvodů** poskytnutí služby, žádost bude přesunuta do archivu žádostí. Žadatel v případě zájmu musí podat novou žádost nebo požádat a opětovné zařazení žádosti do aktuálního seznamu čekatelů.

Smlouva o poskytování sociální služby

Žadatel může být přijat jen na základě uzavření písemné smlouvy, která podrobně upravuje podmínky poskytování sociální služby. Smlouva je sjednána tak, aby byla v souladu s osobními cíli uživatele. Uživatele, který dle lékařského posudku není schopen sám za sebe jednat, zastupuje při podpisu smlouvy zákonný zástupce, pokud jej nemá, zastupuje uživatele při podpisu smlouvy obec s rozšířenou působností podle sídla zařízení.

Poskytované služby:

Ubytování

Ubytování je poskytováno ve dvou budovách označených A a B, v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny nábytkem (elektricky polohovatelné lůžko, šatní skříň, prádelník, židle/křeslo, stůl, noční stolek). Na každém pokoji je čistička a zvlhčovač vzduchu. Sociální zařízení (WC, sprcha) je součástí vybavení pokoje nebo je společné pro obyvatele dvou až tří pokojů. Každý pokoj je vybaven dorozumívacím zařízením a požární signalizací.



Ubytování v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji je poskytnuto na základě jednání se zájemcem o službu a na základě písemné smlouvy. Zohledněna je individuální potřeba zájemce o službu, zdravotní stav a možnosti zařízení (volné místo na daném pokoji).

Přemístění na jiný pokoj je možné jen:



a) na základě žádosti uživatele služby, a to ze závažných důvodů, po dohodě s odpovědným pracovníkem (vedoucí domova) a dle volného místa
b) na základě rozhodnutí poskytovatele, a to jen z velmi závažných důvodů (v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele – nevhodnosti daného pokoje pro uživatele a nemožnosti poskytnout na daném pokoji potřebnou péči, v případě závažných neshod mezi spolubydlícími nebo z jiných závažných důvodů, např. při omezování práv jednoho z uživatelů na daném pokoji při společném soužití apod.)

Přestěhování uživatele služby na jiný pokoj na základě vlastního rozhodnutí a bez vědomí a souhlasu poskytovatele není dovoleno.

Ubytování zahrnuje také topení, teplou a studenou vodu, elektrickou energii, úklid, praní, žehlení, drobné opravy ložního a osobního prádla.

Ošacení, které si uživatel služby do domova přinese či během pobytu koupí či dodatečně donese, musí být označeno jménem, aby nedošlo k jeho ztrátě či záměně. Pokud prádlo předané do prádelny není nijak označeno, zařízení nemůže ručit za to, že bude uživateli zpět řádně předáno. V případě zájmu může ošacení uživateli označit štítky pracovnice prádelny. Vyprané a vyžehlené prádlo je rozděleno a rozneseno do pokojů, dle míry soběstačnosti daného uživatele je mu buď uloženo do skříní, nebo je uživateli poskytnuta přiměřená podpora při úklidu prádla nebo je umožněno uživateli uložit si prádlo osobně bez podpory či pomoci.

Poskytovatel je povinen udržovat prostory k ubytování a k užívání ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatele spojených s užíváním těchto prostor.

Uživatel služby je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování a k užívání řádně, v prostorách nesmí bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny. Uživatel služby si může vybavit pokoj vlastními předměty (obrázky, květiny, soška, polička), o věcech větších rozměrů či elektrospotřebičích (nábytek, televize, lednice, mikrovlnná trouba, varná konvice) je nutno se předem domluvit s odpovědným pracovníkem (vedoucí domova) či jím pověřenou osobou (sociální pracovnice). Připevnění háčků na obrázky je nutno dohodnout se sociální pracovnicí, která zařídí odborné připevnění tak, aby nebyla poškozena zeď ani malba a zavěšení bylo bezpečné.

Uživatel služby je odpovědný za škodu, kterou zaviní na majetku organizace.

Drobné domácí zvířectvo je možno chovat v domově jen po vzájemné dohodě s odpovědným pracovníkem (vedoucí služby) či jím pověřenou osobou (sociální pracovnice) s ohledem na ochranu práv ostatních uživatelů služby v domově.

Uživatel služby má možnost si pokoj při jeho opuštění zamykat. Uzamykání pokoje zevnitř (s klíčem v zámku) z důvodu bezpečnosti nedoporučujeme. V případě, že uživatel opouští dočasně zařízení (hospitalizace, návštěva příbuzných) a sám si jej neuzamkne, je jednolůžkový pokoj uzamčen pracovníkem ve službě, aby do něj nevnikla cizí osoba a nebyla porušena práva uživatele služby. Klíč je uschován v denní místnosti pracovníků přímé péče.

Stravování

Uživatel služby má právo požádat o poskytnutí stravy. Přípravu stravy zajišťuje vlastní kuchyně domova dle sestaveného jídelního lístku na daný týden. Jídelní lístek je zveřejněn předem na nástěnce v přízemí budovy A u vstupu do jídelny a na nástěnce v 1. patře budovy B u vstupu do jídelny. Dle individuálního přání je poskytnut jídelní lístek přímo uživateli služby na pokoj. Jídelní lístek je schvalován stravovací komisí. Strava je svým složením, množstvím a úpravou přizpůsobena věku a zdravotnímu stavu uživatelů služby. V případě zhoršení zdravotního stavu /na doporučení lékaře/ je podávána dietní strava. Uživatel služby má právo na přiměřené riziko, má právo odmítnout dietní stravu.

Strava je podávána v jídelně. V případě individuálního přání je možné dohodnout servírování stravy na pokoji.

Uživatel má možnost volby, dohodnout si změnu jídelníčku (vydání jiné náhradní stravy – studené, např. pečivo s máslem, se sýrem, se salámem, paštika, přesnídávka, mléko apod.).

Uživatel má právo neodebírat stravu, odhlášení stravy oznámí pracovníkovi přímé péče, a to den předem do 12:00 hod. V případě náhlé hospitalizace je automaticky odhlášena strava od následujícího dne.

Dobu podávání stravy je možné přizpůsobit individuální potřebě, a to:

	od	do
snídaně	7:30	9:00
oběd	11:00	12:30
svačina	14:30	15:30
večeře	17:00	18:30

Po domluvě je možné individuálně přizpůsobit dobu podávání stravy i mimo tuto dobu.

Během dne i noci jsou k dispozici nápoje (voda se sirupem, teplý čaj v termo nádobě).

Na požádání lze v kteroukoli dobu připravit čaj, kávu, mléko, kakao … do pokoje.

Poskytování péče dle §49 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
V zařízení jsou poskytovány uživatelům tyto základní činnosti:

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh
- pomoc při podávání jídla a pití
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru



Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při využití WC

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- běžné nákupy (hygienických potřeb, léků, pochutin typu čokolády, bonbóny, sušenky, čaj, káva, ořechy, slané pečivo)
- doprovod do zdravotnických zařízení

Sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Aktivizační činnosti



- volnočasové a zájmové aktivity
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Nabídka aktivit v zařízení:



- výtvarné dílny (výroba sezonních dekorací, ruční práce)
- posezení s harmonikou
- reminiscence (terapie prostřednictvím vzpomínání)
- smyslová aktivizace
- cvičení paměti
- pohybová cvičení
- pečení, vaření
- předčítání
- kulturní vystoupení
- přednášky s promítáním
- canisterapie – terapie se zvířátky
- oslavy narozenin
- bohoslužby ve vlastní kapli



Zdravotní péče

Poskytovatel se zavazuje dle §36 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zajistit zdravotní péči osobě prostřednictvím zdravotnického zařízení, a to prostřednictvím smluvního praktického lékaře nebo praktického lékaře dle práva vlastní volby pacienta, dále prostřednictvím odborných zdravotnických pracovišť dle indikace tohoto praktického lékaře. Poskytovatel se zavazuje zajistit ošetřovatelskou péči prostřednictvím vlastních zdravotnických pracovníků dle indikace praktického lékaře.

Poskytování služby podle individuálních potřeb (plánování služby)

Každý uživatel služby má svého klíčového pracovníka, který uživateli pomáhá v době adaptace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá uživateli v jejich uskutečňování. Při příchodu do zařízení je novému uživateli přidělen klíčový pracovník. Uživatel může požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů, vždy se však dbá na přání uživatele a uživatel je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován. Klíčový pracovník hodnotí s uživatelem průběh služby, vede písemné záznamy o průběhu pobytu uživatele v zařízení, zajímá se o osobní přání a cíle uživatele a sestavuje individuální plán průběhu poskytování služby.

Hygienická opatření

Doporučujeme, aby uživatelé dodržovali základní hygienická pravidla v takové míře, aby nebylo narušeno soužití a práva ostatních uživatelů v zařízení.

Hygienické potřeby (mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na obličej, tělo a ruce, toaletní papír …) si hradí uživatel sám. Mohou mu být zakoupeny klíčovým pracovníkem v rámci základních činností.

Kadeřnické služby či pedikúru, je možno zajistit odbornými firmami, zajistíme dopravu uživatele ke kadeřnici, na pedikúru, popř. dojíždí odborná firma do zařízení. Uživatel si odbornou službu hradí dle ceníku odborné firmy.

Uživatelé služby by měli dodržovat čistotu a hygienu (ve skříních, v prádelníku, v nočním stolku, ve společných prostorách) s ohledem na ochranu zdraví a práv ostatních uživatelů. Potraviny podléhající zkáze si mohou ukládat do vlastní lednice nebo do lednice pro uživatele, která je k tomuto určena. Znečistěné prádlo předává uživatel služby personálu na vyprání, použité inkontinentní pomůcky a jiné odpadky musí být ukládány do prostoru určenému na ukládání tohoto odpadu.

Denní program

Uživatel rozhoduje o tom, jak bude trávit svůj čas v domově.

Noční klid je nutno dodržovat v době od 22:00 do 7:00 hod. Vstupování pracovníků přímé péče během nočního klidu na pokoj je nutné v případě podání léků, poskytnutí potřebné péče nebo z důvodu potřeby 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 ošetřovatelské péče (při ohrožení života) nebo nutnosti poskytnutí nezbytné zdravotní či ošetřovatelské péče spolubydlícímu uživateli na dvoulůžkovém pokoji. Poslouchání radia či sledování televize je možné jen v jednolůžkových pokojích v době nočního klidu jen za předpokladu, že ostatní obyvatelé nebudou rušeni (při použití sluchátek).

Uživatel služby si volí sám dobu vstávání (doporučuje se do 9:00 hod.) s ohledem na dobu podávání snídaně, na zdravotní stav a udržování míry soběstačnosti.

Uživatel služby si volí dobu ukládání ke spánku zcela bez omezení, pokud neruší ostatní obyvatele.

Dopoledne od 10:00 do 11:00 hod. ve všedních dnech jsou nabízeny aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.

Polední klid (dle vlastní volby) je vhodný od oběda do 14:00 hod. Odpoledne jsou nabízeny další výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Týdenní program volnočasových aktivit připravuje pověřený pracovník (aktivizační pracovnice ve spolupráci se sociální pracovnicí). Program na daný týden je vždy v pondělí zveřejněn na nástěnkách u vstupu do jídelny v budově A i B.

Uživatel je podporován v rozvíjení zálib, koníčků (ruční práce, četba, malování apod.).

Pobyt mimo zařízení

Uživatelé služby mohou kdykoli opustit zařízení (procházka, návštěva příbuzných). Doporučujeme, aby pracovníkovi ve službě oznámili svůj odchod i pravděpodobnou dobu návratu, a to v zájmu své bezpečnosti nebo nutnosti poskytnutí lékařské pomoci, ošetřovatelské péče.
V případě, že z důvodu zdravotního stavu (problémy s orientací, zhoršení paměti) by opuštění zařízení mohlo uživatele služby ohrozit, umožníme mu pobyt venku s doprovodem.

Vchody do obou budov jsou zabezpečeny elektronickým zařízením.

Pravidla pro případná omezení pohybu

Omezení v pohybu se v našem zařízení nepoužívají. Pokud si to uživatel přeje, lze při spánku použít zábranu u lůžka proti pádu, pokud by chtěl opustit lůžko, má možnost si zazvonit na službu. Pokud si uživatel zábranu u lůžka nepřeje, lze použít zábranu jen v horní části lůžka, takže může uživatel opustit lůžko kdykoli.
Zábrany u lůžka lze používat u uživatelů, kteří jsou zcela upoutáni na lůžko, nemohou se pohybovat, zábrana jim tudíž nebrání v pohybu, ale chrání je.

Ceník služeb

Jednolůžkový pokoj

služba	**za 1 den /v Kč**	**za 28 dní /v Kč**	**za 29 dní /v Kč**	**za 30 dní /v Kč**	**za 31 dní /v Kč**
ubytování	380	10 640	11 020	11 400	11 780
stravování	290	8 120	8 410	8 700	8 990
Celkem	**670,-**	**18 760,-**	**19 430,-**	**20 100,-**	**20 770,-**

Dvoulůžkový pokoj

služba	**za 1 den /v Kč**	**za 28 dní /v Kč**	**za 29 dní /v Kč**	**za 30 dní /v Kč**	**za 31 dní /v Kč**
ubytování	335	9 380	9 715	10 050	10 385
stravování	290	8 120	8 410	8 700	8 990
Celkem	**625,-**	**17 500,-**	**18 125,-**	**18 750,-**	**19 375,-**

stravovací jednotka	**Cena potravin v Kč**	**režie v Kč**	**Cena celkem v Kč**
snídaně	36	20	56
oběd	56	50	106
svačina	25	17	42
večeře	51	35	86
Celkem stravování za den	**168**	**122**	**290**

V případě, že uživatel nemá dostatečně vysoký příjem, úhrada za ubytování se snižuje tak, aby každému zůstávalo 15% jeho příjmu (starobního důchodu).

Úhrada za sociální péči:

Sociální péče je plně hrazena formou **příspěvku na péči od státu**, který náleží domovu pro seniory v plné výši.

Úhrada za zdravotní péči:

Uživatel má nárok na **plnou úhradu z veřejného zdravotního pojištění.**

Koncesionářské poplatky

Za používání vlastní televize a rádia je uživatel povinen uhradit měsíčně příslušný koncesionářský poplatek. Tento poplatek si hradí uživatel prostřednictvím SIPO.

Příspěvek na péči

Příspěvek na péči vyplácí Úřad práce – kontaktní místo dle místa trvalého bydliště uživatele služeb. Řízení o přiznání příspěvku na péči se zahajuje na základě písemné žádosti.
Příspěvek na péči se vyplácí měsíčně, a to v kalendářním měsíci, za který náleží.
Při poskytování pobytové služby v domově pro seniory je podle zákona péče hrazena příspěvkem na péči v přiznané výši. Uživatel tudíž poskytování péče neplatí.

Přiznaný příspěvek náleží zařízení zpětně od data jeho přiznání nebo zpětně ode dne nástupu uživatele služeb.

Výše příspěvku:

stupeň	**výše příspěvku v Kč**
I. stupeň (lehká závislost)	**1.300**
II. stupeň (středně těžká závislost)	**5.400**
III. stupeň (těžká závislost)	**14.800**
IV. stupeň (úplná závislost)	**23.000**



Vyúčtování úhrad

Výše úhrad za ubytování a stravování je uvedena v ceníku služeb.
Zařízení si vyhrazuje právo výši úhrad upravit, pokud dojde ke schválení změny vyhlášky č. 505/2006 Sb., tj. prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Výše úhrad může být uživateli snížena dle výše měsíčního příjmu, a to tak, aby osobě zůstalo 15 % měsíčního příjmu.

Ubytování i stravování platí uživatel služby zálohově do konce kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytována, a to ve výši dle uzavřené písemné smlouvy.

Uživatel, který chce uplatnit právo na snížení úhrady za poskytování sociální služby vzhledem k výši svého příjmu, je povinen doložit poskytovateli výši svého příjmu, a to před uzavřením smlouvy a dále při každé změně příjmu. Oznámení o změně ve výši příjmu musí poskytovatel obdržet nejpozději do 5. dne v kalendářním měsíci, za který má být zaplacena úhrada.

Uživatel se s poskytovatelem dohodne na způsobu placení. Uživatel platí buď hotově, bezhotovostně převodem z bankovního účtu, ze svého depozitního účtu nebo v případě výplaty důchodu hromadným seznamem jsou zálohy za ubytování a stravu uhrazeny bezhotovostně z účtu.

Sociální pracovnice domova vyhotoví vyúčtování úhrad za poskytnuté služby nejpozději do 20. dne následujícího kalendářního měsíce a předá ho uživateli (opatrovníkovi). V případě, že má uživatel opatrovníka, sociální pracovnice se s ním domluví na způsobu převzetí vyúčtování. Přeplatky na úhradách za služby je sociální pracovnice povinna vyúčtovat a písemné vyúčtování osobě (opatrovníkovi) předat (doručit) nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce.

Přeplatek sociální pracovnice vyplatí osobě (opatrovníkovi) v hotovosti (nebo dle dohody bezhotovostním převodem na depozitní účet).

Přeplatky na úhradách mohou vzniknut za neodebranou stravu, pokud je strava odhlášena 1 den předem do 12:00 hod. V případě odhlášení stravy uživatel hradí režii stravovací jednotky. Za ubytování přeplatky nevznikají.

Ubytování hradí uživatel i v případě, že opustí zařízení nebo je hospitalizován.

V případě, že je uživateli snížena úhrada z důvodu nedostatečného příjmu a žádná osoba blízká nedoplácí rozdíl mezi skutečnou výší úhrady a sníženou úhradou, nárok na vratku uživateli nevzniká. Pokud za kalendářní rok je součet neuskutečněných vratek vyšší, než o kolik byla uživateli celkem za rok snížena úhrada z důvodu nedostatečného příjmu, přeplatek sociální pracovnice vyúčtuje a vyplatí rozdíl osobě do 31. ledna následujícího kalendářního roku.

Uživatel je povinen zaplatit za poskytování péče za kalendářní měsíc částku ve výši přiznaného příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to i v případě, že část měsíce pobývá mimo zařízení. Jedná se totiž pouze o „příspěvek“ na péči. Tento nemusí vždy pokrývat celé náklady na péči.

Výplata důchodu

Při přijetí do domova seznámí sociální pracovnice uživatele služby s pravidly pro výplatu důchodu obyvatelům domova.

Uživatel si nechává zasílat důchod poštou, na účet nebo má možnost nechat si zasílat důchod do zařízení tzv. „hromadným seznamem“.

Zájem o výplatu důchodu „hromadným seznamem“ potvrdí uživatel služby podáním žádosti, která obsahuje:

1. žádost adresovanou zpravidla ČSSZ o vyplácení svého důchodu „hromadným seznamem“
2. žádost, aby poskytovatel z důchodu provedl úhradu za ubytování a stravu dle podepsané písemné smlouvy

Žádost potvrzuje svým podpisem také sociální pracovnice.

Dle „hromadného seznamu“ je důchod vyplacen na účet zařízení, po odečtení úhrady (zálohy) za ubytování a stravu je uživateli vyplacena zbylá část důchodu, a to každého 12. dne v měsíci.
Připadne-li 12. den na sobotu nebo neděli, výplata se uskuteční následující pondělí.
Připadne-li 12. den na státní svátek, výplata se uskuteční následující pracovní den.

Úschova cenných věcí

Uživateli služby je nabídnuta možnost úschovy cenných věcí, šperků, vkladních knížek, větší finanční hotovosti, listin, dokladů (dále jen „cenné věci“) v trezoru kanceláře sociálního

pracovníka. O převzetí věcí vydá sociální pracovník uživateli potvrzení. Uživatel si může cenné věci kdykoli vyzvednout u sociální pracovnice, potvrdí převzetí podpisem.

Uživatel má možnost si uzamknout cenné věci ve své uzamykatelné skříňce na pokoji, za cenné věci či finanční prostředky uživatele na pokoji zařízení neručí.

Cenné věci, finanční prostředky uživatele služby, který není z důvodu duševní poruchy schopen sám za sebe jednat, převezme zařízení do úschovy dle dohody s opatrovníkem. Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty cenných věcí či financí uživatele služby, převezme je zařízení do úschovy z vlastního podnětu a vyrozumí neodkladně opatrovníka uživatele služby. O převzetí věcí je vyhotoven písemný zápis.

V případě nalezení cenných věcí, finančních prostředků /při zhoršení zdravotního stavu, nečekané hospitalizaci či úmrtí uživatele služby/ převezme pracovník, který tyto cenné věci nalezl, tyto věci za účasti dvou svědků, uloží je do stanoveného uzamčeného prostoru a provede o tomto převzetí a uložení písemný zápis, který potvrdí svým podpisem též dva přítomní svědkové. Po příchodu sociální pracovnice do práce jsou tyto věci uloženy do trezoru v kanceláři sociální pracovnice a o jejich uložení je opět pořízen zápis, který podepisuje sociální pracovnice a pracovník, který věc předává.

Cenné věci převzaté do úschovy se řádně označí tak, aby byla vyloučena jejich záměna.

Zajištění předepsaných léků, úschova léčiv

Uživatel může požádat o zajištění předepsaných léků z lékárny, tuto službu uživatel neplatí. Je však povinen uhradit doplatky za léky. Uživatel se dohodne s poskytovatelem, zda si ponechá léky u sebe a užívá je sám, pokud indikuje lékař podávání léků sestrou, jsou tyto léky umístěny na sesterně v uzamčeném prostoru. Klíč od léčiv má vrchní sestra a službu konající zdravotní sestra.

Doprovod do zdravotnických zařízení

V případě odvozu na odborná vyšetření, může uživatele doprovázet osoba blízká. V případě, že to není možné, doprovází uživatele pracovnice zařízení, tento doprovod uživatel nehradí.

Ochrana osobních údajů a dokumentace

Zařízení zpracovává jen osobní údaje nutné k poskytování pobytové sociální služby dle platných právních předpisů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatelů služby. Tato povinnost je zakotvena v pracovní smlouvě i v náplni práce, kterou svým podpisem potvrzuje každý zaměstnanec.

Osobní údaje jsou vedeny v rámci zdravotnické (ošetřovatelské) dokumentace (v rozsahu: jméno a příjmení, rodné číslo, indikace a dávkování léků, záznam o jakékoli poskytnuté indikované zdravotní ošetřovatelské péči a změnách zdravotního stavu). Dokumentace slouží jako podklad pro vyúčtování péče zdravotní pojišťovně a dále slouží k předávání informací

mezi zdravotními sestrami, které ošetřovatelskou péči zajišťují. Dokumentace je uzamčena na sesterně a po uplynulém čtvrtletí je uložena do archivu.

Osobní údaje jsou dále vedeny v rámci sociální dokumentace v rozsahu, který je nezbytný pro poskytování pobytové sociální služby. Spisy uživatelů jsou uzamčeny v kanceláři sociální pracovnice, u ředitelky organizace je uložen v zapečetěné obálce náhradní klíč pro případ nouze, pokud není sociální pracovnice dlouhodobě přítomna na pracovišti (např. dlouhodobá pracovní neschopnost), aby mohl být klíč předán zastupujícímu sociálnímu pracovníkovi. Sociální dokumentace, kterou využívají všichni pracovníci v přímé péči (záznamy z průběhu služby, individuální plány) je uložena v denní místnosti pracovníků přímé péče, nemají do ní přístup nepovolané osoby (dveře opatřené koulí, klíče mají jen pracovníci přímé péče). Sociální dokumentace ani ošetřovatelská dokumentace nesmí být vynášena ze zařízení, aby nedošlo k ohrožení ochrany osobních údajů nebo k jejich ztrátě.

Uživatel má právo do dokumentace o něm vedené kdykoli nahlížet, může požádat o pořízení kopie z dokumentace.

Přijímání pošty

Pošta je přijímána v podatelně. Určený pracovník vede evidenci v knize pošty. Pošta je dále předávána dle vnitřní směrnice na vyřizování pošty. Zásilky určené uživatelům jsou předány sociální pracovnici, která je eviduje a předá. Sociální pracovnice má přehled o způsobilosti daného uživatele k tomuto právnímu úkonu, předá zásilku do vlastních rukou nebo zařídí předání opatrovníkovi.

Podávání a vyřizování stížností

Podávání a vyřizování stížností se řídí Směrnicí pro vyřizování stížností. Každý uživatel je s touto Směrnicí seznámen, je k dispozici u vchodu do budovy B, v kanceláři sociální pracovnice a v kanceláři vedoucí služby.

Odpovědnost za škodu

Uživatel služby odpovídá za škodu, kterou vědomě zaviní na majetku zařízení. Způsobí-li škodu na majetku více uživatelů služby, odpovídají za ní podle své účasti.

Uživatel služby je povinen oznámit kterémukoli zaměstnanci zařízení škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout zařízení nebo jeho uživatelům, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění.

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou uživateli.

Bezpečnostní a protipožární předpisy, nouzové a havarijní situace

Do budov domova nemají volný přístup cizí osoby. Budovy jsou elektronicky zabezpečeny. Zaměstnanci a příbuzní uživatelů znají kódy potřebné k otevření. Cizí osoby u vchodu musí zazvonit na službu.

Nepovolaným osobám (uživatelům, návštěvám) je zakázán vstup do denní místnosti pracovníků, na sesternu, do kuchyňky (výdejny stravy), do provozu kuchyně, do kotelny, dílny, do skladů, garáže a prostoru čističky odpadních vod.

Z důvodu protipožární ochrany není dovoleno v zařízení manipulovat s ohněm. Používání svíček není z bezpečnostních důvodů na pokojích dovoleno, vzhledem k tomu, že se jedná o objekt se zvýšeným požárním nebezpečím z toho důvodu, že jsou zde ubytovány převážně imobilní osoby a v případě požáru by byla velmi náročná evakuace těchto osob. Ze stejného důvodu je přísně zakázáno kouření na pokojích. Kouření je dovoleno jen na vyhrazeném místě. Není dovoleno odhazování nedopalků cigaret, zápalek jinam než do kovového popelníku.

Z bezpečnostních důvodů není dovoleno používání elektrické dečky na lůžku. Elektrické spotřebiče může používat uživatel na pokoji jen se svolením poskytovatele. Vlastní elektrospotřebiče musí mít provedenu jedenkrát ročně předepsanou revizi, kterou zajišťuje i hradí uživatel/vlastník elektrospotřebiče. Poškozené elektrospotřebiče nebo elektrospotřebiče nezpůsobilé dle revize k užívání není dovoleno používat.

Uživatel služby neprovádí sám žádné opravy na elektrických spotřebičích, nezasahuje do žádných elektrických zařízení, skříní s elektrickými jističi, nedotýká se živých částí elektrických zařízení, nevyměňuje žárovky apod.

Uživatel služby ve vlastním zájmu oznámí neprodleně pracovníkovi sociální péče či zdravotní sestře zdravotní potíže či nevolnost.

Uživatel služby dbá na vlastní bezpečné jednání, nepřeceňuje své schopnosti a síly.

Uživatel služby oznámí kterémukoli zaměstnanci jakoukoli závadu, která by mohla ohrozit zdraví obyvatel či zaměstnanců.

Není dovoleno odstraňovat bezpečnostní značky.

Z bezpečnostních důvodů je objekt monitorován kamerovým systémem (na chodbách a před budovami).

Vzhledem k tomu, že zařízení má vlastní **čistírnu odpadních vod**, není dovoleno používat úklidové prostředky na bázi chloru. V zařízení není dovoleno používat donesené úklidové prostředky. Zařízení hromadně objednává vybrané úklidové prostředky, které odpovídají provoznímu řádu této čistírny odpadních vod. **Do WC** není dovoleno splachovat dámské vložky, inkontinentní pomůcky, vlhčené hygienické ubrousky, jakékoli papírové ubrousky, látkové žínky, jednorázové žínky nebo jiné předměty. Je dovoleno splachovat **pouze toaletní papír.**

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Pracovníci mají právo na slušné jednání ze strany uživatele.
2. Poskytovatel má právo na úhradu za poskytnuté služby.
3. Pracovníci poskytovatele jsou povinni poskytovat služby zodpovědně v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v souladu se standardy kvality.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni chovat se slušně, přistupovat k uživateli služby s ochotou, citlivě, taktně s ohledem na jeho individuální potřeby.
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat rovný přístup ke každému bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, národnost, víru, politickou či názorovou orientaci.
6. Pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se uživatele služby.
7. Pracovníci poskytovatele jsou povinni respektovat práva uživatele (zejména: právo na poskytnutí služby, na ukončení služby, na ochranu osobních údajů, právo na soukromí, svobodnou volbu, důstojné zacházení, svobodu pohybu, zachování osobní cti, nedotknutelnost osoby, obydlí, majetku, na přesné vyúčtování úhrad, listovní tajemství).
8. Poskytovatel je povinen dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při poskytování služby, které vyplývají z charakteru poskytované činnosti, včetně předpisů hygienických.

Práva a povinnosti uživatelů

1. Osoba má právo na ochranu svých práv, kterou jim zaručuje Ústava ČR a Listina základních práv a svobod.
2. Osoba má právo vést svůj život v domově dle své volby.
3. Osoba má právo na poskytování kvalitní sociální služby dle uzavřené písemné smlouvy a v souladu se zákonem č. 108/2006. Sb., o sociálních službách.
4. Osoba má právo na informace týkající se poskytování služby, uživatelé mají nárok na tyto informace v přiměřené formě.
5. Osoba má právo nahlížet do své sociální i ošetřovatelské dokumentace, osoba má právo požádat o výpis nebo kopii z dokumentace.
6. Osoba má právo si na kvalitu i rozsah služby stěžovat, vznášet různé podněty a připomínky.
7. Osoba je povinna hradit ubytování a stravu dle uzavřené písemné Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.
8. Osoba má povinnost dodržovat povinnosti vyplývající z Domovního řádu Domu klidného stáří Pravětín a z uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby.
9. Osoba je povinna respektovat práva dalších uživatelů služby, nesmí žádnému uživateli ubližovat, ohrožovat ho, omezovat či jakkoli jinak porušovat jeho lidská práva zaručená Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod. V zařízení není možné zneužívat signalizační zařízení s ohledem na práva ostatních uživatelů.
10. Osoba je povinna oznámit pracovníkovi onemocnění akutní infekční chorobou.
11. Osoba je povinna uhradit škodu, kterou vědomě způsobila poskytovateli.
12. Osoba je povinna chovat se slušně k pracovníkům zařízení.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1) Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí 30 dní, musí být písemná.
2) Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže uživatel hrubě nebo opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Domovního řádu, za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
1. když uživatel zamlčí výši příjmu nebo jeho změny, pokud byla úhrada za ubytování a stravu snížena
2. pokud uživatel nezaplatí úhradu ve stanoveném termínu dle smlouvy
3. jestliže uživatel vědomě omezuje práva a svobody ostatních uživatelů v zařízení
4. jestliže se uživatel chová vědomě k jiným uživatelům nebo pracovníkům neslušně, vulgárně nebo agresivně

b) jestliže uživatel vědomě zatají onemocnění infekční chorobou
c) jestliže zdravotní stav uživatele se změní tak, že bude vyžadovat jiný druh sociální služby nebo poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
d) jestliže zařízení nebude schopno službu dále zabezpečit a ukončí činnost

/V případě, že nastane některý z výpovědních důvodů, uživatel je na toto porušení písemně upozorněn. Opakovaným porušením se rozumí skutečnost, že byl uživatel na toto porušování upozorněn písemně třikrát/.

Výpověď ze strany poskytovatele musí být písemná a musí být prokazatelně doručena uživateli.

3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 písm. a), d) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď osobě doručena. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedeného v odst. 2 písm. b), c) činí 1 den.

4) V případě výpovědi ze strany poskytovatele, poskytovatel nabídne uživateli pomoc při zajištění jiné sociální služby či pomoci.

Smlouva může být ukončena také dohodou obou smluvních stran.

Přihlášení k trvalému pobytu

Uživatel služby může být v zařízení trvale přihlášen k pobytu. Přihlášení se k trvalému pobytu není podmínkou poskytování služby.

Návštěvy

Uživatelé mohou přijímat návštěvy v kteroukoli dobu neomezeně za předpokladu, že ostatní obyvatelé nebudou rušeni. Uživatelé mohou přijímat návštěvy na pokoji nebo ve společenské místnosti či ve společných odpočinkových prostorách. Návštěva nesmí zasahovat do práv ostatních uživatelů, zejména má každý právo na soukromí, klid při poskytování péče, zejména z důvodu zajištění intimity při hygieně a při poskytování zdravotní ošetřovatelské péče je návštěva povinna opustit pokoj. Návštěvy mohou využívat společenskou místnost u kaple nebo společné prostory v zařízení.

Návštěvám není dovoleno odnášet jakýkoli majetek zařízení.

Vstup návštěv se psem (s výjimkou canisterapie) není dovolen s ohledem na respektování práv ostatních obyvatel a bezpečnosti, výjimky povoluje vedoucí zařízení.

Vstup návštěv může být zakázán v době chřipkové epidemie na základě rozhodnutí ředitelky organizace.

Podávání informací

Informace o uživateli podáváme pouze osobám, které uživatel sám určí. Informace o zdravotním stavu uživatele může podávat pouze ošetřující lékař.

Kontakty

Funkce, úsek	Telefon/ mobil	e-mail
ředitelka	731 402 993	reditel@ptv.charita.cz
účtárna	388 412 734	ucetni@ptv.charita.cz
vedoucí služby	605 354 151	vedouci.DKS@ptv.charita.cz
sociální pracovnice	388 412 735 733 220 649	socialni.DKS@ptv.charita.cz
manažer zdravotní péče	388 412 739 731 402 994	vrchni.sestra.DKS@ptv.charita.cz
sesterna, denní místnost pracovníků přímé péče	388 412 736	
kuchyně	388 412 737	

Ve Vimperku dne 1. 3. 2026

Mgr. Dana Marková, ředitelka

Přílohy: Nouzové a havarijní situace /informace pro klienty/
Směrnice pro podávání stížnosti

Nouzové a havarijní situace /informace pro klienty/

Zvoňte o pomoc

Kdykoli potřebujete pomoc, zvoňte. Pokud opouštíte postel, můžete mít zvonek neustále u sebe (na ruce, na krku), nevzdalujte se z postele bez zvonku. Můžete ho použít i venku na terase.

Je Vám špatně?

Zvoňte, volejte, setra Vám pomůže nebo zavolá lékaře.

Zranění, pád

Pokud si nejste jisti při pohybu, zazvoňte si o pomoc pracovníků. Zazvoňte si i v noci o pomoc, když chcete jít na WC. Pád je vždycky nebezpečný a můžete si přivodit velmi vážné zranění. Buďte proto opatrní a nedělejte sami to, v čem si nejste jistí, zvoňte o pomoc.

Nevstupujte na mokrou podlahu. Počkejte.

Pokud se zraníte, zvoňte nebo hlasitě volejte o pomoc, případně bouchejte předměty o zem nebo nábytek. Jedná-li se o drobné zranění, ošetří Vám jej zdravotní sestra, pokud se jedná o závažnější zranění, přivoláme lékaře.

Jste ve výtahu a nemůžete ven?

Zazvoňte na zvonek ve výtahu, volejte, co nejdříve výtah otevřeme, nebojte se, počkejte.

Napadení - slovní nebo fyzické

Pokud na Vás někdo křičí nebo je zlý, ihned zvoňte, hlasitě volejte o pomoc, popište pracovníkům, co se stalo. Pracovníci Vás ochrání před ublížením na zdraví nebo před zničením majetku.

Máte právo podat si stížnost na člověka, který Vás napadl, který Vám ublížil.

Můžete požádat o pomoc někoho ze zaměstnanců při podání stížnosti.

Havárie vody na pokoji

Pokud zjistíte, že v pokoji přetéká voda z umyvadla, rychle se snažte přivolat na pomoc (zvoňte, volejte). Nevstupujte na mokrou podlahu.

Ztráta nebo krádež Vašeho majetku

Pokud se Vám ztratí peníze nebo majetek, přivolejte pracovníka domova a nahlaste mu to - zaměstnanci s Vámi projednají podrobnosti ztráty a poskytnou Vám další pomoc.

Poškození nebo krádež majetku domova

Pokud vidíte, že někdo poškozuje nebo krade majetek domova, zvoňte, zavolejte personál.

Požár

Když zpozorujete požár, zvoňte, volejte o pomoc. Personál udělá vše, aby požár uhasil, přivolá hasiče, do jejich příjezdu dělá vše proto, aby se požár nešířil. Pracovníci Vám pomohou přemístit Vás do bezpečí.

Charita Prachatice-Vimperk

Dům klidného stáří Pravětín

/domov pro seniory dle § 49 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů/

Směrnice,

kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností

I.

Poslání směrnice

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatele Domu klidného stáří v Pravětíně či jiné osoby na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Osoby si mohou stěžovat např. na kvalitu ubytování, stravování, úklidu, praní a žehlení prádla, jednání pracovníků apod. Stížnost je zejména takové podání osoby, které poukazuje na porušení jejích práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky osob, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli apod.).

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

III.

Podání stížností

Na kvalitu poskytované sociální služby 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“).

IV.

Forma podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně (osobně, telefonicky) nebo písemně (osobně, prostřednictvím pošty nebo na e-mailovou adresu). K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti v budově A i B. Zařízení prošetřuje i stížnosti anonymní.

V.

Příjem a vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

Přijetí stížnosti

Stížnosti přijímá vedoucí domova. Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá vedoucí domova k prošetření a vyřízení.

Pracovníci uživateli na požádání pomohou stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdí její převzetí.

Pracovníci poradí uživateli, že mu může se sepsáním a podáním stížnosti pomoci rodina či jiná osoba, kterou o toto požádá.

Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Výběr schránky na stížnosti

Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den, pokud 1. a 15. den připadá na sobotu, neděli či svátek, schránka je vybírána nejbližší následující pracovní den. Schránku vybírají vždy dvě osoby a provedou o tom zápis do kalendáře.

Zápis stížnosti

O podané stížnosti provede vedoucí služby zápis do knihy stížností, která je umístěna v její kanceláři. Zápis obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení, co stěžovatel žádá nebo očekává a následně jak byla stížnost prošetřena a vyřízena.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje vedoucí služby. U stížností velmi závažného charakteru nebo se složitějším průběhem se zapojuje do prošetřování ředitelka Charity.

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. Pokud u zvlášť složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 2 měsíce.

Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. **Písemné** sdělení o prověření a vyřízení stížnosti je doručeno či osobně předáno stěžovateli.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno v prostoru nad schránkou na stížnosti, do které byla stížnost vložena. V případě anonymní stížnosti zaslané poštou je vyrozumění zveřejněno na nástěnce v patře budovy B.

VI.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může odvolat:

k nadřízenému orgánu:

Diecézní charita České Budějovice

Kanovnická 18

370 01 České Budějovice

ke zřizovateli:

Českobudějovické biskupství

Biskupská 4

370 21 České Budějovice

k registrujícímu orgánu:

Krajský úřad - Jihočeský kraj

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

U Zimního stadionu 1952/2

370 76 České Budějovice

k MPSV:

MPSV

Na Poříčním právu 1/376,

128 00 Praha 2

k ochránci lidských práv:

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 B r n o

VII.

Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uložena v knize stížností. Stížnosti se archivují po dobu 10 let.

VIII.

Vyhodnocení stížností

Jednou za rok (k 31. l. následující kalendářního roku) provádí vedoucí služeb péče vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

IX.

Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna na www stránkách poskytovatele, ve vestibulu budovy B a na nástěnkách v budově A i B. Se směrnicí je seznámen uživatel při uzavírání smlouvy o poskytování služby v domově pro seniory.

Text směrnice je k dispozici pracovníkům zařízení. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

Všichni pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům i jiným osobám stížnostní postupy.

V Pravětíně dne 1. 5. 2025

……..…

Mgr. Dana Marková, ředitelka