

Domácí řád

Obsah:

- Čl. 1 - Úvod
- Čl. 2 - Ubytování
- Čl. 3 - Elektrické spotřebiče
- Čl. 4 - Odpovědnost za škodu
- Čl. 5 - Přihlášení k trvalému pobytu
- Čl. 6 - Úhrady a způsob úhrady za pobyt
- Čl. 7 - Přehled vyúčtování
- Čl. 8 - Stravování
- Čl. 9 - Zdravotní a ošetrovatelská péče
- Čl. 10 - Příspěvek na péči
- Čl. 11 - Hygiena, čistota a pořádek
- Čl. 12 - Vycházky mimo areál domova
- Čl. 13 - Přechodný pobyt mimo domov
- Čl. 14 - Návštěvy
- Čl. 15 - Volnočasové a zájmové aktivity
- Čl. 16 - Další služby
- Čl. 17 - Duchovní služby
- Čl. 18 - Poštovní zásilky
- Čl. 19 - Stížnosti, připomínky, přání a podněty
- Čl. 20 – Porušení vnitřních pravidel Domova
- Čl. 20 - Ukončení pobytu
- Čl. 21 – Požární evakuační plán
- Čl. 22 – Závěrečná ustanovení

Platnost: 1. 10. 2025

Účinnost: 1. 10. 2025

Zpracoval/a: Bc. Martina Jonášová, Petra Pašková, DiS., Mgr. Kateřina Uličná

Upravila: Mgr. Veronika Machová, DiS.

Schválil/a: Bc. Martina Jonášová, ředitelka Charity Ústí nad Labem

Čl. 1 – Úvod

1. Tento Domácí řád upravuje pravidla bydlení v Domu pokojného stáří sv. Ludmily (dále jen Domov), jednoho ze zařízení poskytovatele sociálních služeb Charity Ústí nad Labem, církevní neziskové organizace. Domácí řád vymezuje práva a povinnosti všech uživatelů, návštěv a zaměstnanců. Cílem Domácího řádu je vytvořit takové podmínky, aby byl zajištěn klidný chod Domova a dobré soužití v rámci služeb.
2. Poskytovatel se hlásí k principům zajištění podmínek důstojného života formulovaných v Listině základních práv a svobod, v Ústavě ČR a všech platných zákonných norem v ČR. Omezení, která uživatelé z tohoto dokumentu pramení, jsou nezbytným minimem pro řádný chod Domova a určení základních pravidel pro jeho fungování.

Čl. 2 – Ubytování

1. Uživatel přichází do Domova dobrovolně, na základě své žádosti o přijetí. Při přijetí je s ním sepsána Smlouva o poskytování sociální služby (dále smlouva).
2. Při přijetí do Domova se uživatel ubytuje do předem určeného pokoje. Veškeré donesené prádlo a oblečení doporučujeme, aby bylo řádně označené, z důvodu zamezení záměny oblečení s jiným uživatelem.
3. V případě, že má uživatel u sebe cennosti (hodinky, šperky apod.), sociální pracovník vyhotoví záznam o jejich existenci. Za veškeré věci, které jsou majetkem uživatele, si zodpovídá sám uživatel. Po dohodě s uživatelem je možné uložit cennosti do trezoru sociálních pracovníků.
4. Pokoje v Domově jsou vybavené základním nábytkem (lůžko, noční stolek, šatní skříň, jídelní stůl a židle). Pokoj si může uživatel vyzdobit vlastními obrazy, fotkami, květinami, keramikou apod., které však nesmí být na obtíž spolubydlícím a musí být čisté a v dobrém technickém stavu. Uživatelům je zakázáno vybavovat pokoj běhouny či jinými druhy koberců, a to z důvodu bezpečnosti.
5. V případě ukončení pobytu uživatele je poskytovatel oprávněn požádat osoby blízké uživateli o součinnost při vyklizení jeho osobních věcí. Pokud není možné zajistit vyklizení ve spolupráci s rodinou, bude postupováno dle interního protokolu o nakládání s osobními věcmi.
6. Větší dovybavení nelze zpravidla povolit z důvodu bezproblémového poskytování potřebné péče, bezpečí uživatelů, přístupu do pokoje pro zdravotní službu, provádění pravidelného úklidu včetně mytí oken.
7. Pokud dovybavení pokoje nábytkem brání v poskytování péče, pohybu osob po pokoji nebo by ztěžovalo případnou evakuaci uživatele, Domov požádá o odstranění přebytečného vybavení uživatele/opatrovníka, případně rodinného příslušníka.
8. Uživatelé pobývají na pokojích bez omezení. Je respektováno právo na soukromí a jiná osoba smí do pokojů vstupovat po zaklepání.

9. Je-li hospitalizován uživatel z jednolůžkového pokoje nebo z dvoulůžkového pokoje (zadní pokoj), pokoj bude uzamčen a přelepen štítkem. Pokoj uzamkne sociální pracovník nebo zdravotní sestra konající službu. V případě hospitalizace uživatele ubytovaného ve dvoulůžkovém pokoji (přední pokoj) nelze pokoj uzamknout z důvodu průchodu do zadního pokoje. Pokud dojde k hospitalizaci uživatele, může sociální pracovník se souhlasem uživatele (viz. Souhlas uložení cenností do kanceláře sociálního pracovníka), odnést cenné věci z pokoje, které následně uchová v trezoru v kanceláři sociálního pracovníka. V případě úmrtí uživatele dochází ke stejnému postupu jako u hospitalizace.
10. Každý pokoj je vybavený signalizačním zařízením, které je umístěné u každého lůžka. Slouží k přivolání personálu.
11. V prostorách Domova a na pokoji je zakázáno kouřit a používat otevřeného ohně. Kouření je povoleno pouze na vyhrazeném místě, které je řádně označeno. Uživatel je povinen dodržovat protipožární a bezpečnostní opatření.
12. Vstup do provozních místností a do místností vyhrazených pro zaměstnance je uživatelům zakázán z bezpečnostních důvodů.
13. Uživatelům není dovoleno přechovávat v Domově zbraně, nebezpečné chemikálie, hygienicky závadné předměty nebo narkotika.
14. Uživatel je povinen dodržovat klid a pořádek, nesmí rušit a obtěžovat ostatní uživatele. Doba nočního klidu je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin. V tuto dobu se provádějí kontroly za účelem prevence náhlého zhoršení zdravotního stavu, který může ohrozit život uživatele, nebo podání léku, či poskytnutí ošetrovatelské a lékařské péče (ošetřeno Formulářem se souhlasem).
15. Uživatel může požádat o přestěhování na jiný pokoj, např. na jednolůžkový pokoj. O přestěhování rozhoduje Domov dle svých provozních možností. Na přemístění nemá uživatel právní nárok.
16. Uživatel může být v rámci Domova přestěhován z těchto důvodů:
 - a) **technického** (malování, havarijní stavy např. prasklé topení, opravy zdí, podlah).
 - b) **z důvodu zhoršení zdravotního stavu a změny diagnózy** může být uživatel přestěhován.
 - c) **dočasné přestěhování uživatele z důvodu výskytu infekčního onemocnění či jiné nákazy.**

Čl. 3 – Elektrické spotřebiče

1. Uživatel si může se souhlasem sociálního pracovníka donést a používat vlastní elektrické spotřebiče (jako například televizor, rádio, rychlovarnou konvici, lednici) za předpokladu, že doloží platnou revizní zprávu. Pokud má uživatel vlastní rádio či televizor, je povinen platit zákonem stanovený koncesionářský poplatek. Náklady spojené se zapojením televize nebo internetu (kabely, el. prodlužovací kabely...) si hradí uživatel. Používáním svého spotřebiče uživatel nesmí rušit ostatní uživatele.

2. V případě povinné zákonem stanovené revize elektrospotřebičů, provozovatel zajistí 1x ročně revizi elektrospotřebičů. Uživatel je povinen revizi uhradit z vlastních prostředků za každý uživatelem užívaný elektrický spotřebič, včetně prodlužovacích kabelů, a to i když není připojen do zásuvky. Proto doporučujeme zvážit, které elektrické spotřebiče budou opravdu využívány.

Čl. 4 – Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku Domova nebo na zdraví ostatních uživatelů, personálu či jiných osob.
2. Uživatel je povinen upozornit kteréhokoliv pracovníka na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout Domovu nebo ostatním uživatelům, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění či odvrácení.
3. Uživatel je odpovědný i za škody, které způsobil v důsledku nedodržení Domácího řádu.

Čl. 5 – Přihlášení k trvalému pobytu

1. Uživatel, který je do Domova přijat, může být přihlášen k trvalému pobytu na adrese Domova. Trvalý pobyt je obvykle zřízen po 3 měsících od data uzavření smlouvy v Domě pokojného stáří sv. Ludmily. Přihlášení k trvalému pobytu zajišťuje sociální pracovník.

Čl. 6 – Úhrada a způsob úhrady za pobyt

1. Rozpis a výši úhrady obdrží uživatel při podpisu smlouvy v tištěné podobě. Pokud uživatel nastupuje v průběhu měsíce, automaticky se úhrada za daný měsíc krátí dle počtu dní. Uživatel obdrží rozpis úhrady za měsíc, ve kterém nastupuje, a rozpis úhrady na následující kalendářní měsíce. Úhrada za pobyt a stravu se odvíjí dle aktuálního počtu dnů v kalendářním měsíci.
2. Kalendářní měsíc je pro tyto účely stanoven v rozsahu 31 dnů.
3. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu.
4. Úhrada se provádí **bezhotovostně na bankovní účet ČSOB a.s., č. ú. 271043096/0300**. Variabilní symbol je **číslo smlouvy**.
5. **Termín úhrady: nejpozději do 27. dne měsíce**, za nějž se platba hradí.
6. Doporučujeme uživatelům platbu úhrady navýšit o částku, která bude následně uložena na depozitní účet uživatele.
7. Z této částky (tzv. „přeplatku z účtu“) si uživatel hradí např. léky, kadeřnici, pedikúru, drobné nákupy nebo útratu v kavárně.
8. Uživatel (případně jeho opatrovník, rodina) je povinen kontrolovat svůj zůstatek na depozitním účtu a hospodařit tak, aby se uživatel nedostával do mínusových částek. Případně musí uhradit mínusové částky nejpozději do 27. dne v měsíci.

9. Uživatel má také možnost si svou uloženou hotovost vybrat v kanceláři sociálního pracovníka v prvním patře budovy A.

Čl. 7- Přehled vyúčtování

1. Poskytovatel je povinen předložit uživateli popř. přispívateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 20. dne v měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, za nějž poskytovatel vyúčtování předkládá.
2. Vyúčtování je předkládáno v tištěné formě, a to jak za pobyt, stravu, tak pohyby na finančních depozitech uživatele.
3. Termíny použité ve vyúčtování:

„přeplatek z účtu“ – finanční částka, kterou uživatel nebo přispívatel posílá navíc oproti úhradě pobytu v Domově (např. úhrada činí 14 105 Kč a na účet domova je zasláno 15 000 Kč, přeplatek je tedy 895 Kč). Tato částka je využita například na uhrazení léků, pedikúry, kadeřnice, útraty v kavárně. Přeplatek z účtu je vyúčtován koncem měsíce za daný měsíc.

„vratka za stravu“ – v případě, že si uživatel odhlásí stravu z důvodu hospitalizace nebo pobytu mimo Domov (např. dovolená s rodinou, lázeňský pobyt apod.), je mu vrácena částka odpovídající hodnotě neodebraných surovin. Vratka za stravu je vyúčtována zpětně, zpravidla na konci měsíce, za dané období.

„ulož FD“ – uložení finanční částky na finanční depozita uživatele. Tato částka slouží stejně jako přeplatek z účtu na uhrazení léků, pedikúry, kadeřnice, útraty v kavárně, masáže. Vložit finanční hotovost na finanční depozita lze v kanceláři sociálního pracovníka nebo zasláním částky na bankovní účet.

„kadeřnické a pedikérské služby“ jsou placeny hromadně fakturou, pokud si je uživatel neplatí hotově na místě. A následně jsou zapsány do finančních depozit, uživateli bude vystaven doklad o zaplacení.

Čl. 8 – Stravování

1. Domov svým uživatelům zajišťuje celodenní stravu minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel, a to snídani, oběd a večeře. Dále Domov zajišťuje i dopolední a odpolední svačinu a pro diabetiky druhou večeři. Domov spolupracuje s externími dodavateli, kteří jídlo dovážejí.
2. Jídelní lístek je vyvěšen na nástěnce u jídelny.
3. Uživatelé se mohou stravovat na jídelně nebo dle přání a potřeb uživatelů na pokojích.
4. Výdej stravy probíhá v těchto časech:

snídani	od 7:30 do 8:30 hodin (od 8:00 – 8:30 hodin výdej na pokoji)
----------------	---

oběd	od 12:00 do 13:00 hodin (od 12:30 – 13:00 hodin výdej na pokoji)
-------------	---

odpolední svačina

od 14:00 do 14:30 hodin

(od 14:30 – 15:00 hodin dopomoc pracovníků vykonávající službu)

večeře

od 16:30 do 17:30 hodin

(od 17:00– 17:30 hodin výdej na pokoji)

druhá večeře se podává v časovém rozmezí od 20:00 hodin (pouze v případě diabetické diety).

5. Domov si vyhrazuje právo výdejní dobu v případě potřeby změnit.
6. Pokud uživatel nemůže nebo nechce stravu odebrat v určeném časovém rozmezí, je možné stravu uschovat a vydat později.
7. Strava je podávána dle schopností, dovedností, zdravotního stavu a přání uživatele jako standardní (neupravená), nakrájená nebo mixovaná.
8. Pitný režim je zajištěn čajem, ovocnou šťávou či vodou po celý den. Na stravu vzniká uživatelům nárok dnem nástupu.
9. Úhrada za stravu se vrací pouze v případě předem ohlášené nepřítomnosti uživatele v Domově, která byla ohlášena nejpozději do 13:00 hodin dva pracovní dny předcházející této nepřítomnosti.
10. V případě hospitalizace uživatele se za první den hospitalizace neprovádí žádná vratka za stravu. Rodinní příslušníci si mohou stravu za tento den vyzvednout v Domově. Vratka za neodebranou stravu se poskytuje až druhého dne hospitalizace.
11. Odhlášení stravy na víkend je nutné hlásit nejpozději do středy do 13:00 hodin.
12. Uživatel může odhlásit buď oběd, večeři či celodenní stravu.
13. Uživatelé mají zakázáno vynášet nádobí a příbory z jídelny.

Čl. 9 – Zdravotní a ošetrovatelská péče

1. Domov poskytuje ošetrovatelskou a sociální péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu. Ošetrovatelskou péčí se rozumí péče poskytovaná kvalifikovanými zdravotními sestrami a sociální péčí se rozumí péče poskytovaná pracovníky přímé obslužné péče a sociálními pracovníky.
2. Uživatelé jsou po nástupu do zařízení přihlášení k našemu obvodnímu lékaři a psychiatrovi.
3. Zdravotní sestra domlouvá návštěvy smluvních lékařů (diabetolog, kardiolog,...).
4. Termíny návštěv lékařů v Domově jsou vyvěšeny na nástěnce u ambulance.
5. Vyšetření a ošetření u lékařů specialistů je zajišťováno ve zdravotnických zařízení mimo Domov.
6. Uživatelům podávají léky zdravotní sestry.
7. Informace o zdravotním stavu poskytuje pouze ošetřující lékař. Všeobecná sestra může podat pouze informace o stavu z ošetrovatelského hlediska (např. jak se Váš blízký vyspal, jestli jedl, jakou má náladu a podobně).

Čl. 10 – Příspěvek na péči

1. Poskytovateli náleží příspěvek na péči v plné výši od prvního dne pobytu uživatele v Domově, a to včetně doplacení tzv. doplatku, v případě, že je příspěvek uživateli vyplacen zpětně.
2. V případě, že uživatel nastoupí k pobytu v jiném dni než první den v měsíci, stanoví se úhrada z příspěvku na péči poměrně. Výše úhrady se vypočítává jako podíl přiznaného příspěvku na péči dělený počtem kalendářních dní v daném měsíci, násobený počtem dní pobytu uživatele v Domově.

Vzorec:

$$\text{Úhrada příspěvku na péči} = \frac{\text{Příspěvek na péči}}{\text{Počet dní v měsíci}} \times \text{počet dní pobytu v Domově}$$

3. Pokud je uživatel mimo Domov déle než 7 dní včetně (s výjima pobytu ve zdravotnickém zařízení), je mu vyplacena poměrná část příspěvku na péči. Výše této částky se stanoví jako podíl přiznaného příspěvku na péči dělený počtem kalendářních dní v daném měsíci, násobený počtem dní, kdy byl uživatel mimo Domov.

Vzorec:

$$\text{Poměrná část příspěvku na péči} = \frac{\text{Příspěvek na péči}}{\text{Počet dní v měsíci}} \times \text{počet dní pobytu mimo Domov}$$

Čl. 11 – Hygiena, čistota a pořádek

1. Uživatelé jsou ve vlastním zájmu, a pod dohledem ošetřujícího personálu povinni pečovat dle svých možností a schopností o osobní hygienu, čistotu šatstva, prádla a obuvi. U uživatelů vyžadujících zvýšenou péči o svou osobu, pomáhají s hygienou zaměstnanci Domova. Uživatelům je poskytována pouze základní péče o vlasy a nehty. Základní péči o vlasy se rozumí mytí vlasů 1x týdně a každodenní česání a základní péče o nehty se rozumí stříhání nehtů na rukou 1x týdně.
2. Hygiena probíhá v těchto časech:

Ranní hygiena	od 6:30 hodin do 7:30 hodin
Celková tělesná hygiena (koupání)	od 8:30 hodin do 11:00 hodin
Odpolední hygiena	od 14:00 hodin do 15:00 hodin
Večerní hygiena	od 18:30 hodin do 20:00 hodin

3. Hygiena u uživatelů se provádí dle časového harmonogramu, ale může proběhnout dle potřeb i mimo časový harmonogram.
4. Uživatelé také dle svých možností udržují pořádek ve svém pokoji, skříních a nočních stolcích. Pořádek udržují také ve všech dalších prostorách, které užívají.

5. Osobní prádlo si uživatelé vyměňují podle potřeby, nejméně 1x denně, popř. častěji na doporučení personálu. Na noc se převlékají uživatelé do prádla na spaní. Ložní prádlo je uživatelům vyměňováno dle potřeby, nejméně 1x za 7 dní.
6. Domov zajišťuje praní, žehlení osobního prádla a lůžkovin včetně drobných oprav prádla.
7. Veškeré prádlo doporučujeme označit (na vnitřních stranách oděvu), aby nedošlo k záměně.
8. Všichni zaměstnanci mají povinnost dohlížet na dodržování čistoty a pořádku v bytových jednotkách. Všechny bytové jednotky se pravidelně větrají a dle harmonogramu se provádí úklid podlah a povrchů.
9. Uživatelé jsou povinni udržovat pokoj v takovém stavu, aby bylo možné poskytovat řádnou péči a úklid.

Čl. 12 – Vycházky mimo areál Domova

1. Vchod do Domova je uzavřen a osoba (uživatel, návštěva), která přichází do Domova je vpuštěna pouze po zazvonění na příslušný zvonek recepce. Osoba (uživatel, návštěva) svůj příchod nahlásí na recepci.
2. Pokud osoba (uživatel, návštěva) opouští Domov, musí zazvonit na příslušný zvonek recepce. Osoba (uživatel, návštěva) nahlásí svůj odchod.
3. Uživatelé Domova mohou opustit zařízení na základě podepsané propustky na recepci. Doprovod je vyžadován individuálně dle zdravotního stavu uživatele.
4. Při odchodu mimo areál Domova se doporučuje, aby uživatel uvedl předpokládaný čas návratu. Pokud předpokládá, že se nedostaví k některému z hlavních jídel (snídaně, oběd, večeře), měl by o tom informovat službu konající zdravotní sestru. Neodebrané jídlo bude uchováno a vydáno po návratu. Tyto údaje jsou zaznamenány na propustce.
5. Uživatelům se doporučuje, s ohledem na jejich aktuální zdravotní stav, zvážit, zda je pro ně bezpečné pohybovat se mimo Domov.
6. Pokud se uživatel nevrátí do Domova do 23:00 hodin a předem neoznámil svůj pozdní návrat, je povinností službu konajícího personálu nahlásit jeho nepřítomnost Policii ČR a informovat další pracovníky Domova.

Čl. 13 – Pobyť mimo Domov

1. Z různých důvodů (např. společná dovolená s rodinou) může uživatel pobývat mimo Domov. Před odchodem budou uživateli předány jeho léky a doklady, pokud je předal Domovu do úschovy. Pobyť mimo Domov je nutné hlásit dva pracovní dny předem zdravotním sestrám. S tím je také spojeno odhlášení stravy viz Čl. 8.
2. Za pobyt mimo Domov se považuje pobyt uživatele mimo areál Domova po dobu trvající minimálně jeden kalendářní den.
3. Uživatel je povinen zaplatit celou úhradu za ubytování i za dobu pobytu mimo Domov (takovým pobytem je mj. také doba hospitalizace).

Čl. 14 – Návštěvy

1. Uživatelé přijímají návštěvy za podmínky, že tím nebude rušen provoz zařízení, klid, popř. léčebný režim ostatních uživatelů. Doporučená doba návštěv je od 9:00 do 19:00 hodin (od 22:00 hodin je noční klid).
2. Návštěvám je doporučeno zapsat svůj příchod a odchod do knihy návštěv na recepci.
3. V celém areálu Domova je zakázán volný pohyb psů či dalších živých tvorů. Psi, včetně štěňat, mají vstup povolen pouze na vodítku a s náhubkem. Výjimkou jsou psi (případně další živá zvířata) využívání při uplatňování metody canisterapie, kteří mají osvědčení (jsou speciálně cvičeni). Dále mají výjimku psi vodící a asistenční.
4. Návštěvy jsou povinné udržovat pořádek a klid v Domově. Při rušení klidu v Domově nebo narušování jiných pravidel může být návštěva vykázána. Pokud si uživatel návštěvu nepřeje, návštěva není vpuštěna do objektu.
5. Prohlídka zařízení není možná bez přítomnosti kompetentních osob (vedoucí Domova, sociální pracovník).
6. Vzájemné návštěvy uživatelů na pokojích jiných uživatelů jsou povoleny bez omezení, ale pouze za předpokladu, že nebudou rušit ostatní uživatele nebo provoz zařízení.

Čl. 15 – Volnočasové a zájmové aktivity

1. Uživatelé mají možnost účastnit se volnočasových a zájmových aktivit, které pro ně Domov pořádá. Volnočasové aktivity probíhají formou individuálních návštěv na pokoji uživatele nebo skupinově nejen ve společenské a aktivizační místnosti ve třetím patře budovy „B“. Mezi nabízené aktivity patří společenské hry, promítání filmů, cvičení, procházky, čtení, atd.
2. V Domově se během roku pořádají kulturní akce, např. hudební vystoupení.
3. Program aktivit a kulturních akcí naleznete u nástěnky u jídelny v Domově nebo na facebookových stránkách¹ Domova. Uživatelé jsou pravidelně informováni o aktivitách aktivizační pracovníci nebo ostatními zaměstnanci Domova.
4. Uživatelé se mohou věnovat své vlastní zájmové činnosti, pokud tato činnost neohrožuje jejich zdraví nebo zdraví ostatních uživatelů či zaměstnanců. Součástí areálu Domova je zahrada, kulturně společenská místnost s TV, relaxační místnost, aktivizační místnost a prostory kavárny s možností využití internetu a kaple.
5. V aktivizační místnosti Domova se nacházejí police s knihami a časopisy, které si uživatelé mohou půjčovat dle své potřeby.

¹ <https://www.facebook.com/dumpokojnehostarisvateludmily/>

Čl. 16 – Kadeřnice, pedikúra

1. Do Domova dochází externí pracovníci, kteří nabízejí kadeřnické a pedikérské služby, pro které jsou vyhrazené prostory v Domově. Uživatelé, kteří se ze zdravotních důvodů nemohou dostavit do vyhrazených prostor, budou navštíveni po vzájemné dohodě na pokoji.
2. Uživatelé nejsou povinni využívat uvedené služby a mohou tyto služby využít i u jiných podnikatelských subjektů.
3. Kadeřnice i pedikérka dochází do Domova dle přání a potřeb uživatelů. Termín návštěvy je vždy domluven na určitý den po domluvě se sociálním pracovníkem. Data a rozpisy časů jsou vyvěšeny na hlavní nástěnce u jídelny. Uživatelé se do rozpisů mohou zapisovat, popřípadě je zapíší na jejich přání pracovníci Domova nebo rodina.
4. Služby si uživatel hradí ze svých finančních prostředků nad rámec úhrady pobytu a stravy.

Čl. 17 – Duchovní služby

1. Součástí Domova je kaple ve třetím patře budovy „B“, kde probíhají každé úterý bohoslužby od 10 hod. (změna termínu po dohodě, o změně budou uživatelé vždy informováni), a je dostupná výtahem. Služby duchovního jako je bohoslužba, lze po dohodě s panem farářem domluvit i individuálně na základě přání uživatele. Další duchovní programy jsou vyvěšeny společně s aktivitami Domova u nástěnky u jídelny.

Čl. 18 – Poštovní zásilky

1. Poštovní zásilky pro uživatele jsou doručovány ve všední dny. Zásilky, které jsou vhozené do schránky, přejímá sociální pracovník, který je předává uživatelům. Balíky, doporučené dopisy či peněžní poukázky přejímají uživatelé sami od poštovní doručovatelky nebo za přítomnosti sociálního pracovníka.
2. Poštovní zásilky k odeslání mohou uživatelé předat sociálnímu pracovníkovi, který je předá zaměstnancům České pošty.

Čl. 19 – Stížnosti, připomínky, přání a podněty

1. Uživatelé domova, jejich příbuzní, jejich zástupci nebo opatrovník mohou podávat stížnosti, připomínky, podněty a návrhy týkající se poskytování sociální služby, ošetrovatelské péče nebo chování zaměstnanců, provozu Domova nebo jiných oblastí, které ovlivňují kvalitu života uživatele. Stížnost lze předat kterémukoli zaměstnanci Domova.
2. Stížnost lze podat následujícími způsoby:

a) Ústně

Stížnost nebo připomínku lze sdělit zaměstnanci Domova. Zaměstnanec, který ústní stížnost přijímá, ji co nejpřesněji zaznamená na papír a předá sociálnímu pracovníkovi. Sociální pracovník

vyplní Záznam o podání stížnosti, stížnost zaeviduje a předá vedoucí Domova, která pověří odpovědného zaměstnance jejím vyřízením.

V případě telefonického podání mohou uživatelé nebo jiné osoby kontaktovat:

- sociální pracovníky na číslech **731 402 492, 705 715 048**
- vedoucí Domova na čísle **731 402 490**.

b) Písemně

Stížnost je možné:

- sepsat a vhodit do schránek důvěry (u vstupní haly naproti schodišti do budovy A nebo u výtahu v budově B),
- zaslat poštou na adresu: **Dům pokojného stáří sv. Ludmily, V Aleji 434, 403 17 Chabařovice**
- odeslat elektronicky e-mailem na **socialni@charitausti.cz**

c) Anonymně

Uživatelé mohou podat stížnost anonymně, například prostřednictvím schránky důvěry, které se nacházejí u vstupní haly naproti schodišti do budovy A nebo u výtahu v budově B.

3. Sociální pracovník zaeviduje stížnost do Evidence stížností. Evidence stížností není veřejně přístupná. Stěžovatel může nahlížet do dokumentace týkající se pouze jeho stížnosti.
4. Všechny stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů od jejich podání. Ve výjimečných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O této skutečnosti bude stěžovatel informován dle způsobu podání stížnosti. Po vyřízení stížnosti je stěžovatel informován o způsobu jejího vyřešení. U anonymní stížnosti bude vyrozumění o prodloužení lhůty i o způsob vyřízení zveřejněno na nástěnkách umístěných u schránek důvěry.

Sběr stížností a evidence:

- a) Schránky důvěry určené pro sběr stížností pravidelně 1x týdně vybírá sociální pracovník společně s jedním svědkem. Stížnosti jsou zaznamenány do Evidence stížností.
- b) Pracovník, který stížnost obdrží (mimo schránku důvěry), ji předá sociálnímu pracovníkovi. Ten stížnost zaeviduje do Evidence stížností.
- c) Sociální pracovník zaevidovanou stížnost předá vedoucí Domova, která pověří odpovědnou osobu jejím řešením.
- d) Pokud nabyde stěžovatel dojmu, že odpověď na jeho stížnost je nedostatečná či nevyhovující, má možnost si stěžovat proti způsobu vyřízení této stížnosti dále dle charakteru stížnosti.

V případě stížnosti týkající se sociální oblasti se stěžovatel může obrátit na:

Vedení Charity Ústí nad Labem:

- Bc. Martina Jonášová, MBA – statutární zástupkyně poskytovatele
Adresa: V Aleji, 403 17 Chabařovice
Tel.: 731 402 494, e-mail: reditel@charitausti.cz

Zřizovatel:

- Biskupství litoměřické
Adresa: Dómské náměstí 1/1, 412 01 Litoměřice
Tel.: 416 707 511 - recepce, e-mail: biskupstvi@dltn.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Oddělení inspekce – Severovýchodní Čechy
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Tel.: 950 192 141 (odbor inspekce)
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

V případě stížnost týkající se poskytování ošetrovatelské péče se stěžovatel může obrátit na:

Krajský úřad Ústeckého kraje

- Odbor zdravotnictví
Adresa: Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
E-mail: posta@kr-ustecky.cz

Ministerstvo zdravotnictví

Palackého náměstí 4, 128 01 Praha 2
E-mail: mzcr@mzcr.cz

Obecné kontrolní orgány

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 452 888, E-mail:

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 - Smíchov
Tel.: 257 221 142

Čl. 20 – Porušení vnitřních pravidel Domova

1. Uživatelé jsou povinni dodržovat podmínky stanovené ve smlouvě, jejíž přílohou je Domácí řád.
2. V Domově pospolu bydlí více uživatelů, je proto třeba, aby každý uživatel dle svých sil, zdraví a schopností přispíval k nerušenému a důstojnému soužití a vzájemné toleranci. Uživatel je povinen chovat

se takovým způsobem, který nenarušuje občanské soužití dané platným občanským zákoníkem a zároveň nenarušuje práva a svobodu ostatních uživatelů a zaměstnanců Domova. Vůči ostatním uživatelům a zaměstnancům se chová s respektem k jejich osobě a lidské důstojnosti. Za nepřipustné chování se považují slovní urážky (např. hanlivé oslovování, zesměšňování a snižování důstojnosti), jakékoliv formy agrese (např. fyzické útoky, napadání holí, úmyslné najíždění kompenzační pomůckou, chodítkem na jiné uživatele) pomluvy, omezení pohybu i pobytu.

3. V případě hrubého porušení Domácího řádu a smlouvy, bude uživatel ústně napomenut vedoucí Domova. Při opakovaném porušení budou následovat další písemná napomenutí, pokud uživatel i nadále činí hrubá porušení, bude s ním rozvázána smlouva.

Čl. 21 - Ukončení pobytu

1. Po úmrtí uživatele bývá pokoj zpravidla vyklizen rodinou do 7 kalendářních dnů. V tomto období sociální pracovník připraví protokol o ukončení pobytu.
2. Po ukončení pobytu uživatele na základě dohody nebo výpovědi bývá pokoj zpravidla vyklizen uživatelem nebo rodinou do 7 kalendářních dnů od ukončení smlouvy.
3. V obou případech se očekává, že veškerý nábytek ve vlastnictví uživatele bude odvezen uživatelem nebo rodinou.

Čl. 22 – Požární evakuační plán

1. V případě požáru jsou zaměstnanci a uživatelé povinni dodržovat pokyny, které jsou vyvěšené na chodbách Domova.

Čl. 23 – Závěrečná ustanovení

1. Domácí řád je základní normou pro život v Domově a je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance i návštěvy Domova. Domácí řád obdrží uživatel při nástupu do Domova, se kterým ho seznámí sociální pracovník. Domácí řád je vyvěšen ve vestibulu Domova.
2. Domácí řád je uživatelům, široké veřejnosti a případným zájemcům o sociální službu k dispozici k podrobnému prostudování na webových stránkách: <https://charitausti.cz/jak-pomahame/dum-pokojneho-stari-svate-ludmily/dokumenty-ke-stazeni/>
3. Domácí řád nabývá platnosti 1. 10. 2025 a současně ruší platnost předchozího Domácího řádu.

CHARITA ÚSTÍ NAD LABEM
Štefánikova 246/1
400 01 Ústí nad Labem
IČ: 44225512
Bc. Martina Jonášová
(ředitelka Charity Ústí nad Labem)