Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.centrumseniorumelnik.cz
IČ: 708 242 82 pod č.j. 30/2007-71, DIČ: CZ708 242 82 pod č.j. 54134/04/0439003273

DOMÁCÍ ŘÁD

CENTRUM SENIORŮ MĚLNÍK

Domov Penzion

Tento domácí řád upravuje základní normy společného soužití uživatelů Centra seniorů Mělník (dále jen „CSM“), jejich rodinných příslušníků, blízkých osob a dalších návštěvníků, kteří se pohybují v prostorách domova, a to tak, aby pravidla byla konkrétní a srozumitelná všem účastníkům. Věříme, že respektováním pravidel vytvoříme příznivé podmínky, které budou zajišťovat klidné soužití uživatelů a chodu domova.

OBSAH

I. Základní ustanovení……. 3
II. Ubytování…… 3
III. Uložení a vydání klíčů…… 4
IV. Stravování……... 4
V. Zdravotní a ošetřovatelská péče……. 5
VI. Individuální plánování průběhu služby…….. 6
VII. Hygiena…….. 6
VIII. Ošacení……... 7
IX. Úschova cenných věcí…… 7
X. Pobyt uživatele mimo zařízení CSM…… . 8
XI. Návštěvy…… 7
XII. Zvířata v CSM…… 8
XIII. Odpovědnost za škody…….……... 8
XIV. Bezpečnostní předpisy a čistota prostředí…….…….. 9
XV. Kulturní život v CSM…… 9
XVI. Setkání uživatelů s ředitelkou CSM ……..10
XVII. Poštovní zásilky……...10
XVIII. Připomínky a stížnosti…….10
XIX. Závěrečná ustanovení……..11

I. Základní ustanovení

1) Domácí řád CSM je závazný pro všechny uživatele, zaměstnance, návštěvníky a další osoby. Domácí řád dostává uživatel při zahájení pobytové sociální služby domov pro seniory (Domov Penzion), což stvrzuje svým podpisem.

2) Domov pro seniory je pobytová sociální služba, která poskytuje celoroční pobyt osobám, které dosáhly věku 65 let a více (Domov Penzion) a potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu komplexní péči, která nemůže být zajištěna členy rodiny ani pečovatelskou službou.

3) Porušováním Domácího řádu ze strany uživatele jsou porušována ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby a v případě závažného nebo opakovaného porušování Domácího řádu tak může být smlouva o poskytování sociální služby ze strany poskytovatele vypovězena.

II. Ubytování

1) Na základě platné smlouvy o poskytování sociální služby uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem sociálních služeb jsou poskytovány služby v CSM, přičemž součástí této smlouvy je mimo jiné i ujednání o úhradě pobytu.

2) Vybavení užívaných prostor je přesně uvedeno ve smlouvě o poskytování služeb a nelze ho umisťovat mimo obývané prostory. Věci přidělené do užívání jsou majetkem CSM, mají evidenční štítek s čárovým kódem a uživatel je povinen je chránit před poškozením. Pokoj uživatele je označen jeho jménem a do pokoje není povoleno vstupovat bez předchozího zaklepání, ohlášení a souhlasu uživatele.

3) Každý uživatel je při zahájení poskytování služby v zařízení uváděn do užívaných prostor a seznámen s prostředím CSM sociálním pracovníkem. Uživatel obdrží klíče od pokoje. O ubytování na pokoji při zahájení poskytování sociální pobytové služby uživatele do CSM i o případném přestěhování v průběhu pobytu rozhoduje se souhlasem a přáním uživatele Poradní tým CSM. Ubytování v CSM se zajišťuje s přihlédnutím k možnostem zařízení a k momentálnímu stavu uživatele.

4) Uživatel má možnost během pobytu změnit spolubydlícího přestěhováním na jiný pokoj za předpokladu, že s tím obě strany souhlasí a změna je v organizačních a provozních možnostech CSM. Na základě doporučení ošetřujícího lékaře je možné uživatele přestěhovat na jiný druh poskytování sociální služby v rámci CSM, o tom rozhoduje Poradní tým CSM se souhlasem a přáním uživatele, případně po projednání s opatrovníkem.

5) Na pokojích je zakázáno používání určených elektrických spotřebičů, používání otevřeného ohně a kouření (konkrétně vyjádřeno v čl. XIV odst. 4).

6) Uživatel si může vybavit užívané prostory v rozsahu, který odpovídá možnostem užívaných prostor a potřebám uživatele (vlastní drobné předměty, fotografie, obrazy, křeslo, lampu apod.). Vybavení musí být v hygienicky a bezpečnostně nezávadném stavu. Změny ve vybavení vícelůžkového pokoje mohou být provedeny pouze se souhlasem spolubydlícího. Vybavení užívaných prostor, které si uživatel do CSM přistěhoval, zůstává jeho majetkem.

7) Veškeré osobní věci uživatele na pokoji musí být uspořádány tak, aby byly volné únikové cesty. Na vícelůžkových pokojích nesmí věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlící.

III. Uložení a vydání klíčů

1) V souladu s bezpečnostními předpisy je univerzální klíč od pokoje uživatele uzamčen na sesterně nebo v denní místnosti pečovatelek. Za manipulaci s univerzálními klíči odpovídá službu konající zdravotní sestra a pracovník přímé obslužné péče. V případě nutné potřeby otevření užívaných prostor uživatele (zabouchnutí dveří, ztráta klíčů) je univerzální klíč vydán uživateli těchto prostor nebo zdravotní sestře ve službě nebo pracovníkovi přímé obslužné péče.

2) Uživatel umožní pracovníkům CSM vstup do užívaných prostor, pokud to vyžadují naléhavé zdravotní důvody nebo hrozí-li vznik škody či jiné nebezpečí. V akutních případech, kdy není možno si včas vyžádat souhlas uživatele se vstupem do jím užívaných prostor, mohou být uživatelem užívané prostory otevřeny pracovníkem CSM, a to vždy za přítomnosti druhé osoby.

3) Pracovník odpovědný za manipulaci s náhradními klíči je vždy povinen provést zápis v příslušné knize a opatřit ho čitelným označením a podpisy osob, které do užívaných prostor uživatele při uvedeném úkonu vstoupily.

4) V případě, že uživatel ztratí klíč od prostor CSM, je povinen ztrátu bez zbytečného odkladu nahlásit zdravotní sestře nebo pracovníkovi přímé obslužné péče a uhradit náklady spojené s výměnou zámku a klíčů.

5) V případě nepřítomnosti v CSM je uživatel povinen odevzdat svůj klíč pracovníkovi přímé obslužné péče, který klíč uloží do trezoru v denní místnosti pečovatelek. Z důvodu nebezpečí poškození zámku a z důvodů obecně bezpečnostních předpisů je zakázáno pořizovat kopie klíčů a předávat je dalším osobám.

IV. Stravování

1) Uživatel má právo na poskytnutí stravy v CSM. V případě oběda má uživatel možnost výběru stravy ze dvou variant, večeře jsou nabízené v teplé či studené formě. Strava je sestavována dle pravidel nutriční péče a je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou k věku a zdravotnímu stavu obyvatel. Uživatelům se poskytuje strava ve formě tří jídel (snídaně, oběd, večeře). Druhá večeře se podává uživatelům s příslušnou dietou. Strava je podávána v jídelnách či na pokojích uživatelů. Snídaně se podává v 8.00 – 9.00, oběd od 12.00 – 13.00. Večeře je podávána v 17.30 – 18.30. Pokud uživatel neodebere stravu v uvedenou dobu, je možné stravu uschovat v ten den v lednici uživatele nebo má možnost den předem do 8:00 nahlásit odběr jídel formou balíčků zdravotní sestře ve službě. Uživatelům s příslušnou dietou je podávána druhá večeře na pokoji uživatele.

2) Jídelní lístek je předem zveřejňován a uživatel si jej může zakoupit v pokladně CSM nebo na recepci. Názory a připomínky ke stravě mohou být uživatelem vyjádřeny na Stravovací komisi, která se schází pravidelně 1x za 3 měsíce v jídelně Domova Ludmila. Stravovací komise se může zúčastnit kdokoliv z řad uživatelů a zaměstnanců. Jsou zde k dispozici nápoje po celý den. Uživatelům, kteří potřebují pomoc při dodržování pitného režimu, nápoje aktivně nabízí a podává pracovník přímé obslužné péče v souladu s nastaveným plánem péče.

3) Dietní stravování doporučuje lékař po domluvě s uživatelem. Uživatel může vybírat z nabídky přehledu diet, které lze objednat i v mleté či kašovité formě:

D - 3	D - 9	D - 2	D – 9/2
racionální	diabetická	šetřící	diabetická/ šetřící

4) Odhlašování nebo přihlašování stravy uživatelů je nutné nahlásit den předem do 19:00 zdravotní sestře ve službě. V akutních případech (nemoc, hospitalizace) je strava bez zbytečného odkladu automaticky odhlášena zdravotní sestrou. Cena za poskytovanou stravu je jednotná.

V. Zdravotní a ošetřovatelská péče

1) CSM poskytuje uživatelům zdravotní a ošetřovatelskou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu prostřednictvím zdravotních sester a pracovníků přímé obslužné péče. Uživatelům zajišťuje zdravotní péči praktický lékař a zdravotní sestra. Uživatel má možnost požádat o registraci u praktického lékaře nebo využít speciální ambulantní služby psychiatra, který má ordinaci v areálu CSM.

2) Pokud uživatel nechce využívat služeb lékaře spolupracujícího s CSM, je třeba, aby si se svým ošetřujícím lékařem předem sjednal, jakým způsobem mu bude lékařská péče poskytována po zahájení poskytování pobytové sociální služby v CSM.

3) V případě omezení svéprávnosti je zdravotní péče zajišťována v koordinaci s opatrovníkem uživatele.

4) CSM a ani ošetřující lékař nezodpovídá za další okolnosti související s případným neuposlechnutím doporučení ošetřujícího lékaře k odbornému a jinému vyšetření.

5) Uživatel má právo ponechat si léky u sebe a samostatně si je dávkovat, v případě potřeby nebo vzájemné dohody léky podává zdravotní personál. Za léky, které neaplikuje zdravotní personál, CSM neručí, stejně jako za důsledky jejich vlivu na zdravotní stav uživatele.

6) V případě odmítání léků, léčby a léčebného či dietního režimu je respektováno právo uživatele, který je poučen o důsledcích svého jednání, o skutečnosti je učiněn zápis do dokumentace uživatele a je informován lékař.

7) Uživatelé své úrazy nebo úrazy jiných osob (pokud byli jejich svědkem) bezprostředně hlásí pracovníkům CSM, uživatel je ošetřen a je učiněn záznam do dokumentace uživatele.

8) Mimo pracovní dobu praktického lékaře CSM je lékařská péče zajištěna rychlou záchrannou službou.

9) Doplatky za léky a případné související poplatky uživatelé hradí z vlastních finančních prostředků (popř. převodem z evidenčního účtu).

10) Při změně zdravotního stavu či hospitalizaci uživatele je neprodleně informována první kontaktní osoba, a to zdravotním personálem CSM.

11) Ošetřovatelská péče je poskytována personálem 24 hodin denně. Uživatel

je při zahájení sociální pobytové služby seznámen s nabídkou služeb a je s ním sestaven Plán péče. Rozsah pečovatelských a fakultativních služeb je individuálně sestaven.

12) Ošetřující lékař rozhoduje o medikaci uživatele, uživatel/opatrovník má možnost nahlédnout do medikačního listu.

13) Doprovod na lékařské vyšetření mimo CSM zajišťuje primárně rodina uživatele, v případě potřeby zajistí doprovod personál CSM.

14) V případě hospitalizace uživatele v nemocnici

Službu konající zdravotní sestra informuje rodinu nebo blízkou osobu uživatele (první kontaktní osobu).

Na žádost rodiny je umožněn vstup rodiny do pokoje uživatele, a to za účelem vyzvednutí nezbytných osobních věcí, vždy za přítomnosti pracovníka CSM. Pracovník přímé obslužné péče provede zápis do programu Cygnus (seznam věcí, které si rodina vyzvedla).

V případě, že uživatel nemá rodinu či osobu blízkou (nebo rodina nespolupracuje), tuto službu zajistí pracovník přímé obslužné péče společně se sociálním pracovníkem a provedou zápis do programu Cygnus.

VI. Individuální plánování průběhu služby

1) Individuální plánování je proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu, sepsání Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby, vytvoření Plánu péče a jeho přehodnocení. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby potřeby uživatele byly naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé sociální situace. V případě, že toto není možné, napomáhá poskytovatel vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele.

2) Klíčový pracovník je pracovník přímé obslužné péče = pečovatel, který je koordinátorem péče a podpory u uživatele a sestavuje s uživatelem Plán péče a jeho přehodnocení. Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka. Na spolupráci při plánování péče se mohou podílet osoby blízké, zmocněnec či ustanovený zákonný zástupce uživatele.

3) Plán péče je písemně zpracovaný postup, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat. Je výsledkem individuálního plánování a je vytvořen zpravidla do 1 měsíce od zahájení poskytování služby. Do té doby se poskytují činnosti a úkony dle Dotazníkového šetření se zájemcem o službu.

4) Vyhodnocení Plánu péče je písemným zápisem o naplňování cílů spolupráce.

5) Cíl spolupráce je takový cíl, na kterém se společně dohodnou uživatel s poskytovatelem.

VII. Hygiena

1) Uživatel dle svých možností pečuje o osobní hygienu v rámci společenského soužití. Udržuje čistotu obývaných prostor a okolí CSM.

2) Personál CSM pečuje o hygienu uživatele, čistotu ve skříních. V případě, že tyto činnosti uživatel není schopen sám nebo s dopomocí provádět.

3) Nákup základních hygienických potřeb, kosmetické doplňky k inkontinenčním pomůckám a drogerie si uživatel zajišťuje sám z vlastních prostředků, v případě potřeby jsou za účelem nákupu doprovázeni personálem CSM. V případě, že není schopen si nákup zajistit svépomocí, můžou být tyto potřeby nakoupeny personálem z prostředků uživatele po předchozím projednání s ním.

4) U uživatelů, kteří nejsou schopni důsledkem psychiatrické diagnózy posoudit potřebu výměny ošacení či provedení hygieny, dbají na zachování a udržení upraveného a čistého zevnějšku zaměstnanci daného oddělení.

VIII. Ošacení

1) Veškeré prádlo uživatele je nutné označit z pohledu při běžném nošení skrytém před zahájením sociální pobytové služby. Označení prádla provádí personál CSM a je zpoplatněno viz. Ceník fakultativních služeb, popř. může být sjednáno, že prádlo bude odnášeno k vyprání rodinou uživatele. Označit je nutné i věci nové, které uživatel získá v průběhu pobytu.

2) Za neoznačené prádlo CSM neručí.

3) Znečištěné prádlo je odnášeno personálem CSM k vyprání do prádelny denně, vyprané prádlo se uživatelům vrací každý všední den.

4) Před zahájením sociální pobytové služby v CSM je uživateli předán Doporučený seznam osobních věcí a prádla. Praní, žehlení a drobné opravy prádla zajišťuje prádelna CSM.

5) Uživatelé nesmí z bezpečnostních důvodů vstupovat do prostor prádelny, které se nacházejí v suterénu Domova Ludmila.

IX. Úschova cenných věcí

1) Uživatel má možnost uložit cennosti do pokladny CSM a je s ním sepsána Dohoda o uložení těchto cenností. Již v den zahájení sociální pobytové služby má uživatel možnost vyjádřit souhlas s tím, že v případě jeho náhlé hospitalizace či hrozby poškození, zničení nebo ztráty cenností, personál CSM zajistí automaticky jejich úschovu do pokladny CSM.

2) Ke dni zahájení sociální pobytové služby bude zřízen „Evidenční účet uživatele“ vedený na jméno, příjmení a datum narození uživatele a na tento účet dnem zahájení sociální pobytové služby složí uživatel zálohu ve výši minimálně 2.500,- Kč. Tento evidenční účet bude užíván výhradně k hrazení výdajů nezbytných k zajištění ochrany zdraví a potřeb uživatele, jako jsou poplatky za návštěvy lékaře, léky a doplatky na léky, prostředky ochrany při inkontinenci a další fakultativní služby pro uživatele, dle potřeb, přání či pokynů uživatele. Evidenční účet uživatele je veden bezplatně.

3) Uživatel může ukládat zůstatek důchodu, popř. jiné hotovosti na tento evidenční účet a bere na vědomí, že s touto hotovostí může volně disponovat.

4) Výplatu důchodů po srážce částky za stravu a ubytování za příslušný měsíc provádí pověřený zaměstnanec.

5) CSM neodpovídá za cenné věci, depozita a peněžní hotovost, které uživatel nepředal do úschovy.

6) Pokladna CSM je umístěna v přízemí budovy Domova Ludmila a má stanoveny pokladní hodiny. Aktuální pokladní hodiny jsou vyvěšeny na informační tabuli ve vestibulu Domova Ludmila i Domova Penzion, na dveřích pokladny a na webových stránkách CSM.

X. Pobyt uživatele mimo zařízení CSM

1) Budovy CSM jsou otevřeny od 7.00 a zavírají se v 19.00. Otevření a zavření budovy zajišťuje recepční.

2) Uživatel je povinen předem ohlásit u zdravotní sestry celodenní nepřítomnost a dlouhodobý pobyt mimo CSM. Při ohlašování nepřítomnosti uživatel zároveň uvede délku tohoto pobytu, a to nejpozději den před odchodem.

3) Za pobyt mimo areál CSM náleží uživateli tzv. vratka. Při plánovaném pobytu mimo zařízení se vrací pouze poměrná část, tzn. částka za celodenní stravu ponížená o režii. CSM vrací uživatelům též poměrnou část příspěvku na péči za celé dny strávené mimo zařízení. V případě hospitalizace, se vratka příspěvku na péči nevyplácí. Vratka za ubytování se při nepřítomnosti uživatele v CSM nevyplácí. Za pobyt mimo CSM považujeme nepřetrženou nepřítomnost uživatele v délce minimálně 24 hodin denně.

4) Pokud se uživatel bez oznámení nevrátí do CSM v domluveném termínu, v zájmu jeho bezpečnosti bude informována jím uvedená kontaktní osoba.

XI. Návštěvy

1) Návštěvy mohou uživatelé přijímat každý den, zpravidla od 7.00 do 19.00 a jsou evidovány v Knize návštěv na recepci Domova Penzion, a to z důvodu bezpečnosti. Pokud je návštěva žádána mimo tuto dobu, musí být předem oznámena zdravotní sestře ve službě.

2) Při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie, nebo jiné vážné technické a bezpečností důvody apod.) může být doporučeno omezení návštěv.

3) Návštěvy by neměly rušit klid a pořádek v CSM nebo narušovat režim uživatelů. Děti se po budově pohybují v doprovodu dospělých.

4) Na vícelůžkovém pokoji jsou návštěvy povoleny se souhlasem spolubydlícího.

5) Zákaz návštěv určité osoby je případně možný, jen na přání uživatele.

6) Z návštěv mohou být vyloučeny osoby pod vlivem alkoholu, či jiných omamných látek, které svým chováním naruší klidný chod zařízení. Dále osoby, jejichž přítomnost má rušivý vliv na pořádek a bezpečnost chodu zařízení a které porušily Domácí řád.

XII. Zvířata v CSM

1) Pokud má uživatel přání pořídit si vlastní drobné domácí zvíře, musí písemně požádat vedení CSM. Se sepsáním žádosti může v případě potřeby pomoci sociální pracovník. Ředitel/ka CSM následně s oprávněnými osobami posoudí žádost, zohledněno bude i vyjádření spolubydlícího uživatele a schopnost uživatele postarat se o své zvíře.

2) Návštěva zvířat pro terapeutické účely (např. canisterapie) bude po dohodě s vedením CSM povolena.

3) Návštěva se zvířetem je povolena při zachování všech hygienických a bezpečnostních opatření. Za případnou škodu zodpovídá v plném, rozsahu majitel zvířete.

XIII. Odpovědnost za škody

1) Uživatel odpovídá za škodu, kterou vědomě způsobil na majetku CSM, jiné organizaci nebo na majetku a zdraví dalších uživatelů, pracovníků nebo jiných osob. Způsobí-li škodu vědomě více uživatelů, odpovídají za ni podle své účasti.

2) Ztrátu, poškození i nebezpečí vzniku škody jsou uživatelé povinni neprodleně hlásit pracovníkům CSM.

3) Viz. výše se netýká uživatelů, u kterých vznikla škoda ze závažných zdravotních důvodů.

XIV. Bezpečnostní předpisy a čistota prostředí

1) Uživatel je povinen seznámit se s bezpečnostními a požárními předpisy a dodržovat je.

2) Při mimořádných událostech se uživatel řídí pokyny odpovědných pracovníků.

3) V případě požáru a mimořádné události, je nutno řídit se požárním a evakuačním řádem CSM vyvěšeným na jednotlivých patrech a recepci.

4) Uživatel má zakázáno používat elektrické přenosné přímotopy, lihové, benzinové, ponorné, propanbutanové vařiče či svítilny, čističku vzduchu, žehličky a elektrické vařiče, pálit svíčky, aromalampy, věnce (manipulace s otevřeným ohněm) a používat i jiné věci, při jejichž zprovoznění nebo užívání dochází k manipulaci s otevřeným ohněm.

5) Kouření je povoleno pouze před Domovem Penzion, a to na řádně označeném a vyhrazeném místě. V pokojích, na balkonech a ve společných prostorách je kouřit ZAKÁZÁNO. Veškeré prostory jsou vybaveny protipožárními hlásiči.

6) V případě havárie může odpovědný pracovník CSM vstoupit do uživatelem užívaných prostor i bez přítomnosti uživatele, zpravidla však za přítomnosti druhé osoby.

7) Po odstranění havárie je proveden zápis do Knihy mimořádných událostí.

8) Vybavení budovy CSM odpovídá bezpečnostním předpisům a je součástí schváleného provozního řádu CSM.

9) Pokud uživatel nebo jeho návštěva způsobí požár nebo neodůvodněný výjezd hasičské jednotky, je zodpovědný za následky.

10) Z bezpečnostních a protipožárních důvodů není přípustné skladovat nepotřebný nábytek na balkoně nebo na chodbách a schodištích CSM.

11) Odpadky a věci je zakázáno vyhazovat z okna.

12) Parkování vozidel uživatelů či jejich návštěv je možné i na vyhrazeném parkovišti mezi Domovem Ludmila a Centrem následné péče. Parkovací průkazku opravňující k parkování mezi výše uvedenými budovami musí vždy návštěva uživatele vyzvednout na recepci Domova Ludmila.

13) Pro zajištění bezpečnosti uživatelů, zejména v rámci ochrany jejich zdraví a majetku jsou některé společné prostory CSM sledovány kamerovým systémem bez pořízení záznamu. Tyto sledované prostory jsou označeny.

14) Uživatelé se mohou v budově, v areálu i mimo něj pohybovat volně s výjimkou pokojů jiných uživatelů a provozních prostor. Na pokoje uživatelů mohou vstupovat pouze s jejich souhlasem.

XV. Kulturní život v CSM

1) CSM zajišťuje kulturní a zájmovou činnost, která je nedílnou součástí péče o uživatele pro rozvoj jejich schopností, dovedností a zapojení do společenského života.

2) Uživatel CSM se podle svého zájmu a momentálního stavu může účastnit nabídky denních aktivit dle měsíčního programu, který zajišťují aktivizační pracovníci.

3) Součástí CSM je venkovní prostor s lavičkami, společné posezení na chodbách, aktivizační místnost, tělocvična, jídelna a místnost s kuchyňkou a s knihovnou, které mohou uživatelé využívat podle svých zájmů.

4) CSM pořádá pro uživatele akce ve společenských místnostech. Akce pořádané CSM pro veřejnost jsou zveřejňovány na webových stránkách a Facebooku a Instagramu organizace či na nástěnkách v přízemí budov.

5) Z volnočasových a aktivizačních činností CSM nabízí: canisterapii, trénink paměti, reminiscenční terapii, muzikoterapie, bohoslužby, keramiku, výtvarné činnosti, společné výlety, besedy, přednášky, koncerty aj.

6) CSM navštěvují dobrovolníci, kteří po předchozí dohodě s uživatelem pomáhají např. naplňovat jeho volný čas.

XVI. Setkání uživatelů s ředitelkou CSM

1) Uživatelé se mohou podílet na uspořádání života v CSM, a to prostřednictvím pravidelných setkání uživatelů s ředitelkou CSM v prostorách jídelny Domova Penzion.

XVII. Poštovní zásilky

1) Poštovní zásilky (doporučené, peněžní či ty, které si uživatel není schopen sám vyzvednout) přebírá od poštovní služby pracovnice pokladny a předá je do podatelny CSM, po zaevidování jsou předány sociálním pracovníkem k vydání uživatelům.

2) Běžnou korespondenci od poštovní doručovatelky přebírá recepční a předává ji sociálním pracovníkům k vydání uživatelům.

3) K odeslání běžných poštovních zásilek uživateli slouží poštovní schránka umístěna u hlavního vchodu Domova Ludmila. Poštu k odeslání je možné předat také recepční nebo o odeslání požádat sociálního pracovníka.

XVIII. Připomínky a stížnosti

1) Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek kteréhokoli pracovníka domova, rodinného příslušníka, kamaráda nebo nezávislou osobu, které důvěřuje. Informace o jejím vyřízení se provádí na nejbližší pracovní poradě. Náměty a připomínky jsou bezprostředně po zápisu do hlášení řešeny operativně na týmových poradách.

2) O ústní odpovědi na stížnost musí být písemný záznam, který obsahuje též výrok o oprávněnosti či neoprávněnosti, jaká byla přijata opatření a informace o možnosti odvolání. Tento zápis musí obsahovat podpis zaměstnance, případně uživatele, příp. též svědka jednání.

3) U anonymních stížností bude výsledek jejich šetření umístěn na veřejně přístupné nástěnce (v hale Domova Penzion a Domova Ludmila), po dobu 14 dní.

4) Uživatelé mají k dispozici tzv. Schránky důvěry, které jsou umístěné v přízemích Domova Ludmila a Domova Penzion. 1 x za týden sociální pracovník vždy se svědkem tyto schránky zkontroluje; pokud je ve schránkách umístěna stížnost uživatelů, zapíše stížnost do příslušné Knihy stížností.

5) Osobní a telefonické stížnosti jsou přijímány pracovníkem CSM, který je přítomen v době podání stížnosti. Pracovník CSM upozorní na tuto stížnost kompetentní osoby např. e-mailem. Pracovník je povinen o uvedeném vyhotovit písemný zápis.

6) Pokud má uživatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit např.:

- Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, MěÚ Mělník, náměstí Míru 51, 276 01 Mělník, tel: 315 635 311, e-mail: p.novotna@melnik.cz
- Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5, tel: + 420 257 280 111 podatelna@kr-s.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz

XIX. Závěrečná ustanovení

1) Domácí řád nabývá účinnosti dne 23. 5. 2022. Tímto vydáním Domácího řádu se ruší všechna jeho předchozí vydání.
2) Domácí řád je uložen v písemné podobě u vedoucích úseků, v elektronické podobě na počítačovém serveru, veřejně dostupný na recepci, před nástupem každý uživatel obdrží jedno tištěné vyhotovení.
3) Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s Domácím řádem všechny své podřízené pracovníky, kterých se týká.

V Mělníku dne……

…….. ……

Podpis Uživatele PhDr. Drahomíra Pavlíková

Ředitelka CSM

……..

Podpis Opatrovníka