

Název dokumentu:	DOMÁCÍ ŘÁD Domova se zvláštním režimem (DZR)	
Druh dokumentu:	Vnitřní pravidla upravující soužití v pobytové službě, upravující práva a povinnosti uživatelů a pracovníků, upravující pravidla spolupráce s rodinou	
Přílohy dokumentu:	Příloha č. 1: Práva a povinnosti uživatelů, pracovníků a rodinných příslušníků Příloha č. 2: Kontakty na pracovníky služby a další instituce	
Související dokumenty:	Manuály pracovních pozic – pracovní postupy Listina základních práv a svobod Etický kodex sociálních pracovníků ČR Etický kodex pracovníka Diakonie ČCE – stř. Střední Čechy	
Dokument splňuje kritéria:	Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách., v platném znění Vyhláška MPSV č.505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu SQ 2 - kritérium a, b, SQ 3 - kritérium a, SQ 7, SQ12	
Platnost pro:	DZR Opolany, Pátek	
	Datum	Jméno
Zpracoval:	31. 07. 2019	Mgr. Dana Batalová
Aktualizoval:	31. 01. 2023	Bc. Aneta Krejčárková
Platnost dokumentu od:	01. 02. 2023	
Schválil:	31. 01. 2023	Mgr. Dana Batalová

DOMÁCÍ ŘÁD

DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

(vnitřní pravidla)

OBSAH

Úvod	str. 3
Nový uživatel v Domově	str. 3
Bydlení v Domově	str. 4
Stravování v Domově	str. 5
Úklid na pokojích	str. 6
Osobní hygiena, praní prádla	str. 6
Pravidla při onemocnění uživatele	str. 6
Ujednání o riziku	str. 7
Návštěvy v Domově	str. 7
Nepřítomnost v Domově	str. 7
Úschova věcí a financí	str. 8
Vztahy mezi uživateli a pracovníky	str. 8
Přebírání pošty a telefonování	str. 9
Mimořádné situace	str. 9
Odpovědnost za škodu	str. 9
Stížnosti na kvalitu služby	str. 9
Informace o dění ve středisku	str. 10
Příloha č. 1	str. 11
Příloha č. 2	str. 14

Úvod

Domácí řád Domova se zvláštním režimem upravuje pravidla soužití mezi jeho uživateli navzájem i mezi uživateli a pracovníky. Tento Řád stanovuje práva a povinnosti uživatelů a pracovníků tak, aby v Domově mohly být poskytovány kvalitní sociální služby a uživatelé byli podporováni ve svých právech.

Domovem je v tomto Řádu míněn Domov se zvláštním režimem pro osoby s demencí v Opolanech nebo v Pátku.

Uživatelem je v tomto Řádu míněn člověk, který má uzavřenou smlouvu o poskytování služby, je tedy uživatelem Domova se zvláštním režimem v Opolanech a Pátku.

Pracovníkem jsou v tomto Řádu míněni pracovníci v přímé péči, tj. pečovatelé, pečovatelky, zdravotní sestry, sociální pracovník, aktivizační pracovník, vedoucí sociální služby.

Pokud se ustanovení Domácího řádu vztahuje na jiné pracovníky, jsou zřetelně svou profesí v textu označeni (např. paní hospodářka, paní uklízečka, pan údržbář, paní kuchařka, paní manažerka).

Poskytovatel služby je Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy, organizace, která sídlí v Kolíně na adrese Kouřimská 15 a Domov se zvláštním režimem je její součástí. Domov se zvláštním režimem Opolany na adrese Opolany 84, 289 07 Libice nad Cidlinou a Domov se zvláštním režimem Pátek na adrese Pátek 178, 290 01 Poděbrady. Zřizovatelem je Diakonie ČCE, která sídlí v Praze na adrese Belgická 22.

Čl. 1

Nový uživatel v Domově

- Uživatel se do Domova může nastěhovat až po podepsání smlouvy o poskytování služby.
- Před podpisem smlouvy je uživatel sám nebo za pomoci rodinných příslušníků povinen dodat:
 - základní údaje potřebné k podpisu smlouvy – datum narození, místo bydliště
 - kopii rozhodnutí o ustanovení opatrovníka, je-li uživatel omezen ve svéprávnosti
 - vyjádření lékaře k pobytu žadatele v Domově
 - doklad o výši přiznaného příspěvku
 - vyplněný **Anamnestický dotazník** a formulář **Můj životopis** – zde se popisuje, na co je uživatel zvyklý, jakou potřebuje pomoc a podporu, co má a nemá rád. Formuláře jsou předány při sociálním šetření.
- Při nástupu je uživatel povinen mít s sebou
 - léky, případně inkontinenční pomůcky – minimálně na 1 měsíc
 - oblečení: vlastní oděv a prádlo je třeba označit jménem. Jméno je vhodné umístit na nejméně viditelném místě.
 - osobní a hygienické potřeby, kompenzační pomůcky a další věci, které jsou uživateli milé a blízké
 - osobní doklady – kartu TP, ZTP či ZTP/P, kartičku zdravotní pojišťovny, občanský průkaz a další doklady
 - uvést kontaktní osobu, které se mohou sdělovat důležité údaje – hospitalizace apod. nebo naopak uvést ty osoby, které uživatel nechce informovat v žádném případě.
- Vlastní elektrické spotřebiče – rádio, CD přehrávač, rychlovarná konvice apod. může uživatel používat pouze se souhlasem sociálního pracovníka/vedoucí služby. Počet vlastních elektrospotřebičů se zaznamenává do dokumentu Seznam elektrospotřebičů uživatele, který obdrží uživatel před nástupem do domova. Kontrolu spotřebiče před vnesením do Domova si zajišťuje uživatel sám nebo za pomoci rodinných příslušníků. Doklad o platné revizi předkládá nejpozději v

den nástupu sociálnímu pracovníkovi/vedoucí služby. U nových spotřebičů je platným dokladem záruční list, a to po dobu jednoho roku od zakoupení.

5. Je vhodné, aby si uživatel s sebou do Domova přinesl drobné předměty na výzdobu pokoje. Popř. si může po domluvě se sociálním pracovníkem/vedoucím služby přinést i vlastní nábytek, na který je zvyklý. Podmínkou je, že na pokoji musí zůstat polohovatelné lůžko a noční stolek, které jsou majetkem Domova.
6. Je vhodné, aby si uživatel s sebou přinesl nějaké osobní věci, které jsou mu milé – fotografie, drobnosti z domácnosti apod.
7. Osobní věci a předměty uživatele, které si přinesl do Domova, zůstávají jeho majetkem. Věci zapůjčené poskytovatelem k užívání zůstávají majetkem poskytovatele.
8. Pokud uživatel projeví, při nástupu do služby, zájem dostat klíč od pokoje a vstupních dveří do Domova, jsou mu klíče vydány sociálním pracovníkem/vedoucí služby v co nejbližším možném termínu. U vícelůžkového pokoje je pak nutné, aby klíče dostali i ostatní uživatelé pokoje. Rezervní klíče pro případ mimořádné situace jsou ve skřínce na klíče, která je umístěna v místnosti pro pečovatele/ky.

Čl. 2

Bydlení v Domově

1. Uživatelé Domova bydlí na dvoulůžkových nebo třílůžkových pokojích. Společná koupelna je vybavená sprchou. WC je také společné.
2. Uživatel má právo podat žádost u sociálního pracovníka/vedoucí služby na přestěhování na jiný pokoj, který by mu lépe vyhovoval. Sociální pracovník/vedoucí služby žádost eviduje a pokud je to možné žádosti vyhová.
3. Přestěhování na jiný pokoj je dále možné v případě:
 - a) z provozních důvodů (např. rekonstrukce, malování apod.) na dobu nezbytně nutnou
 - b) řešení vzájemného soužití uživatelů Domova po vzájemné dohodě všech, kterých se přestěhování týká
 - c) při zhoršení zdravotního stavu uživatele, za účelem zajištění péče, kterou na stávajícím pokoji nelze dostatečně zajistit (např. z důvodu, že k uživateli na lůžku je špatný přístup)
4. Uživatelé mohou využívat společnou ledničku. Uložené jídlo musí být řádně označeno jménem, které označuje uživatel, rodina nebo pracovník dané služby.
5. Pracovníci uživatelům služby pomáhají s průběžnou kontrolou uložených potravin, např. doba trvanlivosti apod. Pokud uživatel sám neodstraní závadné jídlo, pracovníci ho upozorní a následně zlikvidují.
6. Kouření je zakázáno ve vnitřních prostorách budovy.
7. Chování domácích zvířat v Domově je povoleno pouze se souhlasem sociálního pracovníka/vedoucí služby.
8. Uživatelům jsou nabízeny různé volnočasové aktivizační činnosti a programy. O plánovaných akcích jsou informováni průběžně pracovníky, informace jsou též na nástěnkách. Program se může aktuálně měnit podle přání a požadavků uživatelů.

Možnosti aktivit:

- Společná posezení, čtení z knih, zpívání, trénování paměti, vzpomínání, relaxace, výtvarné činnosti, výsev a pěstování rostlin, příprava jednoduchých pokrmů, cvičení a nenáročné sportování, hraní vědomostních, deskových a karetních her, čtení z novin a časopisů, luštění křížovek, hraní na hudební nástroje.

- Vycházky po obci a blízkém okolí, nakupování v místních obchodech, návštěva pošty, restaurace, kulturního domu, pobyt na zahradě, altánu či v pergole, poskytovatelem plánované výlety doprava uživatele dle aktuálního ceníku.
- Účast na bohoslužbách, setkání s pastoračním pracovníkem
- Společné oslavy svátků a narozenin a významných dnů

Uživatelé Domova se mohou účastnit všech akcí střediska i významných kulturně společenských událostí v obci a blízkém okolí.

Uživatelé mohou dávat podněty k dalším volnočasovým aktivitám u pracovníků Domova

9. Všechny aktivity jsou pro uživatele pouze nabídkou, ze které si svobodně vybírají dle vlastního zájmu. Ještě před nástupem do Domova zjišťuje sociální pracovník/vedoucí služby, které činnosti uživatel rád dělá a čemu by se chtěl věnovat. Pracovníci respektují aktuální přání uživatele ohledně aktivit.

Čl. 3 Stravování v Domově

1. Strava se podává v jídelně nebo na pokojích uživatelů.

2. Doba podávání stravy:

	Domov se zvláštním režimem Opolany/Pátek
Snídaně	7:30 – 8:30
Oběd	11:30 – 12:30
Večeře	17:00 – 17:45

3. Podávání stravy mimo uvedené časy je možno domluvit individuálně.
4. Strava je podávána dle jídelního lístku, který je umístěn na nástěnkách a se kterým pracovníci uživatele Domova průběžně seznamují.
5. Stravu paní kuchařky a pracovníci upravují a servírují tak, aby se uživatel mohl pohodlně najíst – krájená strava, mixovaná strava apod. Každý uživatel má právo si říci, jaká forma stravy mu nejlépe vyhovuje. O vhodnosti formy úpravy stravy může rozhodnout i zdravotní personál.
6. Uživatelé mají v některé dny na výběr ze dvou příloh k hlavnímu jídlu nebo ze dvou jídel k obědu, někdy i k večeři. Individuální úprava jídelního lístku je možná pouze po domluvě s paní hospodářkou.
7. Uživatelé jsou nejpozději v pátek seznámeni s jídelním lístkem a variantami výběru na následující týden. Svůj výběr oznámí pracovníkům během víkendu. S výběrem mohou uživatelům pracovníci pomoci.
8. V případě, že ze zdravotního důvodu je pro uživatele vhodnější místo jídla odebrat speciální náhradní stravu, je tato uživateli započítána do stravovací jednotky místo neodebrané stravy, případně je po konzultaci se zdravotní sestrou předepsána lékařem (v tomto případě je možnost hrazení zdravotní pojišťovnou).
9. Jednotlivá jídla za dobu nepřítomnosti uživatelé nebo jejich zástupci odhlašují u sociálního pracovníka/vedoucí služby nejpozději den předem. V případě, že se jedná o víkendové dny, tak nejpozději v pátek do 14:00 hodin.

9. Při řádné odhlášece stravy nebude uživateli v měsíčním vyúčtování počítána částka za neodebranou stravu. Pokud se řádně a včas neodhlásí, bude mu strava započítána, jako by ji odebral.
10. Při hospitalizaci je uživateli automaticky odhlášeno jídlo, které již nevyužil, a naopak je mu zajištěno po návratu z nemocnice první na řadě jídlo.

Čl. 4

Úklid na pokojích

1. Uživatel Domova si osobní věci ukládá do skříní na pokojích. Udrzuje v nich pořádek přiměřeně svým možnostem, o pomoc může požádat pracovníky.
2. Pracovníci dodržují právo uživatele na soukromí poskytují individuální podporu a pomoc při úklidu osobních věcí. Toto je zaznamenáno v individuálním plánu.
3. Pracovníci mohou vstupovat do skříní uživatele:
 - a) v případě, že je zjevné, že v nich jsou zkažené potraviny, moli, silně znečištěné prádlo. Pokud tyto věci na výzvu pracovníků neodstraní, mohou pracovníci s ním nebo v případě jeho dlouhodobé nepřítomnosti s nezávislým svědkem tyto věci odstranit a udělat o tom zápis do dokumentace uživatele.
 - b) v případě, že uživatel je hospitalizován a potřebuje přivést nějaké osobní věci.
4. Uživatel na pokoji aktivně udržuje pořádek dle svých možností. V žádném případě ale nesmí z bezpečnostních důvodů mýt okna.
5. Pracovníci 1x denně nebo podle potřeby otírají povrchy nábytku u uživatelů – noční stolky, jídelní stoly, vnitřní parapety apod.
6. Pokoje a příslušenství denně uklízí pracovníci.
7. Společné prostory se vytírají minimálně 1 x denně. Personál musí dbát na osobní bezpečnost uživatele v případě, že podlaha je mokrá.
8. Domov má stanovený provozně hygienický řád dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Čl. 5

Osobní hygiena, praní prádla

1. Uživatel musí dodržovat zásady hygieny, chodit čistý a upravený tak, aby nebudil pohoršení u ostatních obyvatelů.
2. Uživatel se denně podle svých zvyklostí sám nebo za asistence pracovníků Domova sprchuje, nebo je hygiena prováděna u lůžka či na lůžku. Uživatel má možnost 1x v týdnu se vykoupat ve sprše.
3. Domov zajišťuje praní prádla. Zodpovídá však pouze za prádlo řádně označené.
4. Výměna ložního prádla se provádí minimálně 1x týdně nebo dle potřeby.

Čl. 6

Pravidla při onemocnění uživatele

1. V době nemoci je uživatel Domova povinný dodržovat všechna léčebná nařízení a užívat předepsané léky. V případě příznaku nemoci nebo infekčního onemocnění by neměl chodit do společnosti ostatních uživatelů. O způsobu dodržování proti epidemiologického režimu je informován zdravotním personálem.

2. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu, které ohrožuje uživatele na životě, a při úrazech pracovníci volají rychlou záchrannou službu. Pracovníci jsou povinni volat v akutních stavech VŽDY záchrannou zdravotní pomoc (155).
3. Je pouze na rozhodnutí lékaře, který provedl ošetření (např. lékař rychlé záchranné služby, pohotovosti nebo ambulance), zda rozhodne o hospitalizaci, pracovníci toto nemohou ovlivnit. Pracovníci Domova o hospitalizaci informují opatrovníka nebo kontaktní rodinné příslušníky. Má-li uživatel stanoveného opatrovníka, je zdravotnickému zařízení na něj předán kontakt.
4. Pokud se zdravotní stav uživatele zhorší natolik, že potřebuje nepřetržitou zdravotní či lékařskou péči, je to důvodem k ukončení služby, protože Domov nemá zajištěnou stálou zdravotní službu.

Čl. 7

Ujednání o riziku

1. I přes snahu vytvářet pro uživatele bezpečné prostředí, nelze zabránit možným pádům a zraněním. Pracovníci jsou povinni tomuto předcházet, ale nemohou je zcela vyloučit.
2. Žádný z uživatelů nesmí být omezován na svých právech, proto má právo se rozhodovat sám za sebe a nese přiměřená rizika za svá rozhodnutí.
3. Ani člověk omezený ve svéprávnosti nesmí být omezován ve svých základních právech.
4. Budova Domova se zamyká, jako v běžné domácnosti (v Pátku vchodové dveře do ulice a zadní dveře k altánu, v Opolanech vstupní branka a vrata). Uživatelé, kteří nemají problémy s orientací, mohou mít vlastní klíče, aby nebyli omezeni ve svobodném pohybu. V případě, že klíč nechtějí, jim pracovníci vždy odemknou dveře.

Čl. 8

Návštěvy v Domově

1. Uživatel sám od sebe nevstupuje do pokojů jiných uživatelů. To je možné jen na pozvání.
2. Návštěvy rodin, příbuzných a přátel jsou v Domově vítány. Návštěvy může uživatel přijímat každý den. Je třeba brát ohled na dobu nočního klidu, soukromí a přání ostatních uživatelů.
3. Návštěva je povinná dodržovat Návštěvní řád a Pravidla pro návštěvy.
4. Pracovník má právo vykázat návštěvu pod vlivem alkoholu, osoby, u nichž je podezření na požití návykových látek a návštěvu, která svým chováním porušuje Návštěvní nebo Domácí řád, Pravidla pro návštěvy. Pracovníci mají právo zavolat Policii ČR v případě, že budovu neopustí osoba, které k tomu byla na základě nedodržení nebo porušení, vyzvána personálem Domova.
5. Návštěvy jsou povinny zachovávat pravidla slušného chování a přizpůsobit svou návštěvu i chodu Domova.
6. Vedení Domova může vyhlásit zákaz návštěv nařízený lékařem, příslušnou KHS nebo interním pokynem na základě pokynů vydaných MZ ČR, vládou ČR popř. v době krizové či havarijní situace.
7. Vchod do budovy se zamyká, návštěvy musí zazvonit jako v běžné domácnosti.

Čl. 9

Nepřítomnost v Domově

1. Uživatel má právo svobodného pohybu, tzn. včetně pobytu mimo prostory Domova, přestože se Domov zamyká.

2. Pracovníci uživatelům pobyt mimo Domov nemohou zakázat ani jim žádným způsobem bránit či jinak je omezovat. Vzhledem k tomu, že jde o Domov se zvláštním režimem, pracovníci sledují přání uživatele, vyhodnocují míru rizika, která by jim při samostatném pobytu venku hrozila a podle toho mu nabízí asistenci.
3. Každý uživatel má právo navštěvovat svou rodinu, své přátele, jezdit na výlety, na procházky apod.
4. Uživatel, který se na procházce necítí bezpečně nebo potřebuje pomoc s pohybem kvůli problémům s orientací, se může s pracovníky domluvit na asistenci během procházky.
5. Uživatel je povinen – nejčastěji v zastoupení rodiny ohlásit delší nepřítomnost sociálnímu pracovníkovi/vedoucí služby – kdy odjíždí, kdy se vrátí. Zdravotní sestry mu na dobu pobytu mimo Domov připraví potřebné léky a léčebné prostředky.
6. V případě, že uživatel neohlásí svůj odchod mimo Domov a může u něho hrozit reálné nebezpečí ohrožení na zdraví či životě (např. nemá sebou léky, nebezpečí pádu apod.), pracovníci mohou kontaktovat Policii ČR.
7. V případě, že z Domova chce natrvalo odejít uživatel, který nemá zajištěnou návaznou péči a tím je ohrožen na životě a zdraví, musí toto jeho rozhodnutí pracovníci ohlásit na místně příslušný sociální odbor nebo na místně příslušný soud.

Čl. 10

Úschova věcí a financí

1. Uživatel má právo na soukromí, proto si může zamykat své věci v nočním stolku.
2. Věci vyšší hodnoty nebo i vkladní knížky může dát do úschovy. Tyto věci přebírá sociální pracovník/vedoucí služby. Pokud nejsou přítomni, převezme věci službu konající pracovník – pečovatel. Uživateli je vystaveno písemné potvrzení o úschově.
3. Finanční částky si může průběžně ukládat a vybírat u sociálního pracovníka/vedoucí služby, který vede příslušnou evidenci pohybu na depozitech účtech uživatelů. Peníze jsou ukládány na účtu k tomu určeném. Sociální pracovník/vedoucí služby uživateli vydá potvrzení o vkladu či výběru. Přehled o úschovách finanční hotovosti má právo kontrolovat sám uživatel nebo jeho opatrovník. Jiné osoby pouze se souhlasem uživatele.
4. Uživatel si může hotovost do 3 tisíc vybrat jednorázově u sociálního pracovníka/vedoucí služby. Částku nad 3 tisíce je potřeba nahlásit alespoň 2 dny předem.

Čl. 11

Vztahy mezi uživateli a pracovníky

1. Všechny osoby, které se nacházejí v Domově, jsou povinné dodržovat dobré mravy, chovat se slušně k uživatelům, pracovníkům, dobrovolníkům, rodinným příslušníkům i jiným návštěvám.
2. V případě, že by se kdokoliv v Domově choval proti dobrým mravům, tzn. hrubě, vyvolával hádky nebo hrozilo riziko fyzického napadení, pracovníci ho na nevhodné chování upozorní, aby v takovém jednání nepokračoval. V takovém případě mu může být uděleno písemné napomenutí. Jde-li o chování nebo jednání (krádež, napadení), jehož posouzení či vyšetření patří do pravomoci Policie, jsou pracovníci Domova povinni učinit příslušné oznámení.
3. Pracovníci nezasahují do vztahů mezi uživateli a jejich rodinnými příslušníky. Výjimku tvoří případy agrese – verbální i neverbální vůči uživateli. V takovém případě pracovníci hájí právo uživatele na slušné zacházení.
4. Pracovníci mají ohlašovací povinnost a podle toho jednají.

Čl. 12

Přebírání pošty a telefonování

1. Pošta je doručována do poštovní schránky umístěné na Domově. Schránku denně vybírá sociální pracovník/vedoucí služby (pověřená osoba), který poštu roztřídí. Poštu adresovanou uživateli zásadně neotvírá, ale předá mu ji. Poštu do vlastních rukou roznáší poštovní doručovatel po pokojích uživatelů sám.
2. Uživatel může požádat o asistenci sociálního pracovníka/vedoucí služby s přečtením pošty.
3. Pokud uživatel nemá vlastní telefon může požádat o možnost zatelefonovat si ze služebního telefonu Domova. Pracovník může uživateli asistovat při telefonování či hledání klidného místa, kde by si mohl vyřídit soukromé hovory.
4. Pracovníci zachovávají mlčenlivost ke všem skutečnostem, které se dozví v rámci asistence z dopisů či telefonátů uživatelů.

Čl. 13

Mimořádné situace

1. V případě mimořádné situace budou uživatelé službu konajícím pracovníkem instruováni, jak mají postupovat.
2. Všichni se řídí nařízenímí pověřené osoby, např. hasiče, policisty apod.
3. V Domově se pravidelně provádějí revize a kontroly požární ochrany Uživatel je povinen umožnit vstup do svého pokoje, kde má být revize provedena.
4. V případě, že z důvodu např. „epidemie“ onemocní většina pracovníků služby, může vedení Domova požádat rodinné příslušníky o pomoc, aby o uživatele pečovali v domácím prostředí. V takovém případě se také činnosti Domova zúží na zajištění základní sebeobslužné péče a další aktivity se dějí pouze v rámci aktuálních možností pracovníků. Je možné, že v takové situaci pomohou poskytování služby personálně zajistit i další pracovníci Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy anebo členové IZS (obdobně se postupuje při mimořádných poradách zaměstnanců, školení zaměstnanců či čerpání dovolených).
5. V případě ztráty nějaké věci pracovníci nejdříve sami usilují o nalezení. Pokud se nenajde a jedná se o věc vyšší hodnoty (nad 5 000 Kč) je přivolána Policie ČR.
6. V případě fyzické agrese ze strany uživatele je personál oprávněn použít opatření omezující pohyb.

Čl. 14

Odpovědnost za škodu

1. Uživatel odpovídá za škodu (podle Občanského zákoníku), kterou zaviněně způsobí na majetku Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy či jiné organizace nebo na majetku či zdraví uživatelů, pracovníků bez rozdílu pracovního zařazení nebo jiných osob.
2. Uživatel je povinen upozornit pracovníky na zjištěnou škodu na majetku poskytovatele, která vznikla nebo by mohla vzniknout.

Čl. 15

Stížnosti na kvalitu služby

1. Každý uživatel nebo kdokoliv v jeho zájmu, má právo podat stížnost na kvalitu poskytované služby.
2. Stížnost může podat

- a) ústně, včetně telefonické stížnosti – kterémukoliv pracovníkovi, vedoucí služby, manažerce, řediteli střediska. Každý pracovník je povinen stížnost zapsat do formuláře Stížností a předat k řešení pověřené osobě.
 - b) písemně na adresu: Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy, Kouřimská 15, 280 02 Kolín, či adresu domova Husova 2, 289 07 Libice nad Cidlinou, nebo e-mailem.
 - c) písemně – vhozením stížnosti do Schránky stížností (formuláře jsou u schránky)
3. Stížnost může být anonymní. Pokud si uživatel nebo osoba, která jedná v jeho zájmu, stěžuje ústně, ale chce zůstat v anonymitě, je pracovník, který stížnost přijal povinen zachovat mlčenlivost o stěžovateli.
 4. Stížnosti vyřizuje sociální pracovník/vedoucí služby. V případě, že je stížnost směřována na ně, nebo nemají kompetence k jejímu vyřešení, řeší stížnosti manažerka služby či ředitel střediska. V případě, že je stížnost směřována na ně, nebo nemají kompetence k jejímu vyřešení, řeší stížnosti Diakonie - ústředí.
 5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. V případě, že nelze stížnost v dané lhůtě vyřešit, je o tom stěžovatel, pokud je znám, písemně seznámen. V případě anonymní stížnosti je zdůvodnění vyvěšeno na nástěnce.
 6. Ten, kdo stížnost vyřizuje je povinen prošetřit všechny okolnosti, vyslechnout názory obou stran.
 7. O vyřízení stížností dostává informaci uživatel, zákonný zástupce nebo ten, kdo stížnost podal písemně. V případě anonymní stížnosti je její vyřízení zveřejněno na nástěnce. Výjimku tvoří stížnost na konkrétního pracovníka. V takovém případě je vyřízení stížnosti formou nástěnky anonymizováno.
 8. Stěžovatel se může proti vyřízení stížnosti odvolat do 15 dnů, a to na správní radu střediska.

Čl. 16

Informace o dění ve středisku

Další informace můžete získávat prostřednictvím:

- nástěnek v Domově
- www.diakonie-stred.cz
- sociální sítě Facebook

Příloha č.1 k Domácího řádu

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ, PRACOVNÍKŮ A RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ

Práva uživatelů:

➤ **právo na osobní svobodu**

- Uživatel nesmí být nikde držen násilím, pokud požádá o doprovod venku, musí mu pracovníci vyhovět v takovém rozsahu, aby nebyl ohrožen řádný chod služby a poskytovaná péče.
- Pracovníci nesmí uživateli zakazovat vycházky či delší pobyt mimo Domov.
- Pokud hrozí uživateli z důvodu syndromu demence ohrožení na životě a zdraví v případě, že chce trvale opustit Domov, musí o věci rozhodnout místně příslušný soud.

➤ **právo svobodně se rozhodnout**

- Všechny aktivity a úkony jsou uživateli nabízeny, ale je pouze na něm, zda je chce využívat. Pracovníci do rozhodnutí zasahují pouze v případě, že toto rozhodnutí omezuje na právech jiné osoby (např. při hlasitém poslechu hudby).
- Uživatel, který nemá problémy s orientací, má právo se rozhodnout, zda bude dodržovat doporučení ohledně pobytu mimo Domov, je zodpovědný sám za sebe. Lidé, kteří v důsledku dezorientace mají problémy s orientací, mají zajištěnou asistenci dle možností organizace.

➤ **právo na soukromí**

- Uživatel má právo mít vlastní uzamykatelný stolek.
- Uživatel má právo na soukromí během hygieny, zejména hygieny na lůžku. To znamená, že pracovníci používají zástěnu.
- Soukromí zachovávají pracovníci také tím, že nikomu, vyjma kontaktních osob, které uživatel uvede a opatrovníků, nesdělují žádné důvěrné informace a informace o zdravotním stavu.

➤ **právo na rodinný a partnerský život**

- Uživatelé jsou podporováni v tom, aby udržovali kontakty s rodinnými příslušníky, udržovali vztahy. Pracovníci ve vztazích mezi uživatelem a jeho rodinou zachovávají neutrální postoj. Pokud je ohrožen uživatel na svých právech, staví se personál na stranu uživatele. Do sporů v rodinách nezasahují.
- Uživatelům není bráněno ani v partnerském vztahu, pokud je oboustranně chtěný.

➤ **právo účastnit se společenského života**

- Mezi nabídku aktivit Domova patří účast na společenském životě v obci a blízkém okolí. Uživatel se může s pracovníky domluvit, pokud potřebuje asistenci při pochůzkách mimo Domov.

➤ **právo na důstojné zacházení a kvalifikovanou podporu a péči**

- Pracovníci přistupují k uživatelům vstřícně a ohleduplně s úctou. Nikoho nesmí ponižovat ani jinak vystavovat nedůstojnému zacházení.
- Důstojnost chráníme i tím, že vždy uživateli vždycky vykáme. Pracovníci nesmí přistoupit na tykání.

➤ **právo podávat stížnosti**

- Nikdo není zbaven práva na stížnost. Stížnosti jsou brány jako prostředek pro zvyšování kvality.
- Pravidla pro vyřizování stížností jsou uvedena v Domácím řádu.

➤ **právo vlastnit majetek**

- Uživatelé mají právo si do Domova přinést vlastní předměty. Každý uživatel má právo vědět o všech svých příjmech a výdajích.

➤ **právo na svobodu vyznání**

- Uživatel má právo svobodně se rozhodnout, zda se účastní nabízených bohoslužeb a biblických hodin a pobožností.
- Uživatel má právo požádat o pomoc při kontaktování souvěrců „své“ církve.
- Nikomu není vnucena příslušnost k Českobratrské církvi evangelické, přestože Diakonii ČCE zřizuje.

Povinnosti uživatelů:

- Uživatel je povinen dodržovat všechna pravidla Domácího řádu a Smlouvy o poskytnutí sociální péče.
- Uživatel se musí chovat slušně ke všem uživatelům i zaměstnancům, praktikantům i dobrovolníkům
- Uživatel je povinen řádně a včas hradit vyúčtování za službu

Práva pracovníků

➤ **Právo odmítnout úkon**

- Právo odmítnout takový úkon, požadavek uživatele, který je v rozporu s dobrými mravy nebo jinak ohrožuje pracovníka na životě či zdraví.

➤ **Právo na slušné jednání ze strany uživatelů i rodinných příslušníků.**

➤ **Právo hájit práva a oprávněné zájmy uživatele**

- Právo odmítnout takový požadavek rodiny, se kterým uživatel zásadně nesouhlasí a zároveň tím není ohrožen na životě či zdraví.

Povinnosti pracovníků:

- Pracovníci jsou povinni s uživateli pracovat individuálně na základě jejich potřeb a oprávněných přání.
- Pracovníci jsou povinni předávat rodině takové informace, které jsou důležité pro navazující péči o uživatele
- Pracovníci jsou povinni vést individuální dokumentaci o práci s uživatelem.
- Pracovníci mají povinnost se vzdělávat.

Obecná pravidla spolupráce s rodinou uživatelů:

1. Zákonný zástupce (opatrovník) zastupuje uživatele pouze při právním jednání jako je podepisování smluv, platby apod. v žádném případě nesmí pracovníci ani zákonní zástupci omezovat uživatele v jejich základních právech (svoboda pohybu, právo na sexuální život). Pracovníci však individuálně posuzují míru rizika u každého uživatele a nevystavují je nepřiměřenému riziku, přestože jde o jeho práva (např. zajistí doprovod ven apod.).
2. Pracovníci MUSÍ VOLAT VŽDY záchrannou zdravotnickou službu (155), když mají podezření na ohrožení života či zdraví uživatele.
3. Hospitalizaci uživatele neurčují pracovníci sociální služby, ale POUZE lékař nebo zdravotnické zařízení. Pracovníci Domova vždy kontaktují zákonného zástupce, kontakt na zákonného zástupce předávají i ZZS
4. Informace o zdravotním stavu uživatele předává ošetřující lékař nebo zdravotní tým poskytovatele.
5. Uživatel s omezením svéprávnosti má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči opatrovníkovi, pokud se týkají věcí, které nejsou právním jednáním (přání v individuálním plánu, přátelské vazby, přání apod.).
6. Každý uživatel služby má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči rodinným příslušníkům.
7. Zákonný zástupce (opatrovník), pokud je k tomu oprávněn, má právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele. Rodinný příslušník, který není opatrovníkem, nemá právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele, bez jeho souhlasu. Sociální pracovník/vedoucí služby nemůže bez souhlasu uživatele předat rodině jakoukoliv finanční částku.

Příloha č. 2 k Domácího řádu

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY SLUŽBY A DALŠÍ INSTITUCE:

Statutární zástupce organizace, ředitel:

tel.: 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-stred.cz

Manažer služeb pro seniory:

tel.: 734 809 127, e-mail: batalova.dana@diakonie-stred.cz

Sociální pracovník/vedoucí služby DZR Opolany / Pátek:

tel.: 734 410 995, e-mail: krejcarikova.aneta@diakonie-stred.cz

Sesterna Libice nad Cidlinou:

tel.: 734 410 994. e-mail: sesterna.libice@diakonie-stred.cz

Pečovatelky:

DZR Opolany - tel.: 724 980 287, e-mail: prijmeni.jmeno@diakonie-stred.cz

DZR Pátek – tel.: 724 980 286, e-mail: prijmeni.jmeno@diakonie-stred.cz

Diakonie ČCE – ředitelství

Belgická 22, 120 00 Praha 2, tel.: 242 487 811-2, e-mail: info@diakonie.cz, www.diakonie.cz

- **Správní rada Diakonie ČCE**
- **Dozorčí rada Diakonie ČCE**