

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:	1. 8. 2016	Mgr. Eva Provazníková
Aktualizoval:	31. 7. 2019	Mgr. Dana Batalová
Platnost dokumentu od:	1. 9. 2019	
Schválil:	21. 8. 2019	PhDr. Petr Dvořák PhD.

Správní rada Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy
vydává

DOMÁCÍ ŘÁD

DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

DIAKONIE ČCE – STŘEDISKO STŘEDNÍ ČECHY

(vnitřní pravidla)

OBSAH

Úvod	str. 2
Nový uživatel v Domově	str. 2
Bydlení v Domově	str. 3
Stravování v Domově	str. 4
Úklid na pokojích	str. 5
Osobní hygiena, praní prádla	str. 5
Pravidla při onemocnění uživatele	str. 6
Ujednání o riziku	str. 6
Návštěvy v Domově	str. 6
Nepřítomnost v Domově	str. 7
Úschova věcí a financí	str. 7
Vztahy mezi uživateli a pracovníky	str. 8
Přebírání pošty a telefonování	str. 8
Mimořádné situace	str. 8
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 Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy 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 lidi 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 (Kouřimská 15) a Domov se zvláštním režimem je její součástí. Zřizovatelem je Diakonie ČCE, která sídlí v Praze (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 formulář **Můj životopis a Anamnestický dotazník** – 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 sebou
 - léky, případně inkontinenční pomůcky – na tři měsíce
 - oblečení: ve vlastním zájmu uživatelů je žádoucí mít všechny tyto věci označené. Vlastní oděv a prádlo je třeba označit jménem nebo značkou tak, aby nedocházelo k záměnám. Značku 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

- e) uvést kontaktní osobu, které se může sdělovat důležité údaje – hospitalizace apod. nebo naopak uvést ty osoby, které uživatel nechce informovat v žádném případě.
4. Vlastní elektrické spotřebiče – rádio, CD přehrávač, rychlovarná konvice apod. může uživatel používat pouze se souhlasem vedoucí služby a za předpokladu jejich nezávadnosti. Kontrolu spotřebiče před vnesením do Domova si zajišťuje uživatel sám nebo za pomoci rodinných příslušníků u odborného revizního technika. Doklad o platné revizi předkládá v kanceláři sociálního pracovníka. 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 s vedoucí 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, pokud si uživatel sebou přinese 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..

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 nebo vedoucí služby na přestěhování na jiný pokoj, který by mu lépe vyhovoval. Žádost se eviduje a při uvolnění požadovaného pokoje se z těchto žádostí vybírá podle časového hlediska (podle nejstarší žádosti) nebo dle potřeby.
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) po vzájemné domluvě s uživatelem při zhoršení zdravotního stavu uživatele. Účelem je zajištění péče, kterou na stávajícím pokoji nelze dostatečně zajistit (např. z důvodu, že k lůžku není přístup ze tří stran)
4. Uživatelé mohou využívat společnou ledničku. Uložené jídlo musí být řádně označeno jménem.
5. Pracovníci uživatelům služby pomáhají s „hlídáním“ uložených potravin – tzn. jejich nezávadnost (nejsou plesnivé), dobu trvanlivosti apod. Pokud uživatel sám neodstraní závadné jídlo, pracovníci se s uživatelem domlouvají, jak dále se závadnou potravinou naložit.
6. Kouření je zakázáno ve vnitřních prostorách budovy.
7. Chování domácích zvířat v Domově je povoleno pouze se souhlasem vedoucí služby.
8. Uživatelům jsou nabízeny různé volnočasové aktivizační činnosti a programy. O plánovaných akcích jsou uživatelé informováni průběžně pracovníky. Program se může aktuálně měnit podle přání a požadavků uživatelů.

Možnosti aktivit:

- Společná posezení, čtení z knih, zpívání, trénování paměti, vzpomínání, relaxace, výtvarné činnosti – kreslení, malování, koláže, práce s textilem, aranžování, výroba dekorativních i užitkových předmětů, výsev a pěstování rostlin, příprava jednoduchých pokrmů, cvičení a nenáročný sportovní, 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. Někdy je možné naplánovat výlet autem nebo jiným dopravním prostředkem, odvézt uživatele do blízkého města.
 - 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, které činnosti uživatel rád dělá a čemu by se chtěl věnovat. Pracovníci respektují aktuální přání uživatel ohledně aktivit.

Čl. 3 Stravování v Domově

1. Strava se podává v jídelně nebo na pokojích uživatelů.
2. Doba podávání stravy:

Snídaně	7:30 – 8:30
dopolední svačina (přesnídávka)	jen pro diabetiky, 10.00
Oběd	11:30 – 12:30
odpolední svačina	po 14:30
Večeře	17:00 – 17:45
druhá večeře	jen pro diabetiky, 21:00

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 následně 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.
6. Ve většině případů (vyjma pondělí) mají uživatelé výběr 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 pracovníků 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 jdoucí jídlo.

Čl. 4

Úklid na pokojích

1. Uživatel Domova si osobní věci ukládá do skříní na pokojích. Udrzuje v nich pořádek přiměřeně svým možnostem.
2. Pracovníci 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, které je již na obtíž okolí. 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. Tímto pravidlem se usiluje o zachování příjemného a po hygienické stránce bezpečného prostředí.
 - 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 minimálně jedenkrát týdně a dále vždy podle potřeby otírají povrchy na nábytku u uživatelů – noční stolky, jídelní stoly, vnitřní parapety apod.
6. Pokoje i příslušenství zpravidla denně pracovníci uklízí.
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 a musí dodržovat 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. Z tohoto důvodu by se měl minimálně 1x týdně vykoupat (ve sprše).
2. Uživatel se zpravidla 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 za měsíc nebo dle potřeby.

Čl. 6

Pravidla při onemocnění uživatele

1. V době nemoci je uživatel Domova povinen dodržovat všechna léčebná nařízení a užívat předepsané léky. V případě infekční nemoci by neměl chodit do společnosti ostatních, aby je nenakazil. O způsobu dodržování protiepidemiologického 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. Neprodleně o tom informují opatrovníka nebo kontaktní rodinné příslušníky. Pracovníci jsou povinni volat v akutních stavech VŽDY lékařskou 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 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. V oblastech, ve kterých by takovému uživateli hrozila újma, mu pracovníci poskytují podporu.
5. Budova Domova se zamyká, jako v běžné domácnosti (v Pátku vchodové dveře do ulice, v Opolanech i vrátka). 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 vítány. Návštěvy může uživatel přijímat každý den. Je třeba brát ohled na dobu nočního klidu, soukromí a právní ostatních uživatelů.
3. Návštěva je povinná dodržovat Návštěvní řád.
4. Návštěvy jsou povinny zachovávat pravidla slušného chování a přizpůsobit svou návštěvu i chodu Domova, aby na pokoji nebyli například v době, kdy je uživateli poskytována osobní hygiena.
5. Vedení organizace může vyhlásit zákaz návštěv nařízený okresním hygienikem, popř. v době krizové či havarijní situace.
6. Vchod do budovy se zamyká, návštěvy musí zazvonit jako v běžné domácnosti.

Čl. 9 Nepřítomnost v Domově

1. Každý 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 by měl - nejčastěji v zastoupení rodiny ohlásit delší nepřítomnost pracovníkům – kdy odjíždí, kdy se vrátí. Zdravotní sestry mu na dobu pobytu mimo Domov připraví potřebné léky a léčebné prostředky.
6. V případě, že uživateli při pobytu mimo Domov hrozí reálné nebezpečí ohrožení na zdraví či životě (např. nemá sebou léky, hrozí reálné nebezpečí pádu apod.) a nevrátí se v přiměřenou dobu, pracovníci kontaktují 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.
8. Pokud si uživatel chce odhlásit stravu, která mu nebude započítána do měsíčního vyúčtování, je povinen to nahlásit u pracovníků v přímé práci nejpozději den předem do 14 hodin. Strava, která nebyla řádně a včas odhlášena, bude uživateli počítána k úhradě, jako kdyby ji skutečně odebral.

Čl. 10 Úschova věcí a financí

1. Uživatel má právo na soukromí, proto si může zamykat své věci buď ve stolku, skříňce, skříní nebo v pokoji.
2. Věci vyšší hodnoty nebo i vkladní knížky může dát do úschovy. Tyto věci přebírá sociální pracovník nebo vedoucí. Pokud nejsou přítomni, převezme věci službu konající pracovník. Uživateli je vystaveno písemné potvrzení o úschově.
3. Finanční částky si může průběžně ukládat a vybírat u sociálního pracovníka, který vede příslušnou evidenci pohybu na depozitech obyvatel. Peníze jsou ukládány na účtu k tomu určeném. Sociální pracovník 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. Obyvatel si může hotovost do 5 tisíc vybrat jednorázově u sociálního pracovníka. Částku nad 5 tisíc je potřeba u sociálního pracovníka ohlásit alespoň 2 dny předem.

Čl. 11

Vztahy mezi uživateli a pracovníky

1. Všechny osoby, které se nacházejí v Domově, jsou povinny 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 někoho napadnul, pracovníci ho na to upozorní a zasadí se o to, aby v takovém jednání nepokračoval, případně mu vedoucí služby či manažerka péče udělí písemné napomenutí. Jde-li o chování nebo jednání (krádež, napadení), jehož posouzení či vyšetření patří do pravomoci obecního úřadu nebo policie, jsou pracovníci domova povinni učinit příslušné oznámení.
3. Pokud se uživatel chová zvláště agresivně, je to důvod k jednání s ošetřujícím lékařem, jak danou situaci řešit, aby nebyli ohroženi další uživatelé.
4. 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.
5. Pracovníci mají ohlašovací povinnost a podle toho jednají.

Čl. 12

Přebírání pošty a telefonování

1. Poštu zpravidla přináší poštovní doručovatel. Pověřený pracovník 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 s přečtením pošty, případně k dalším věcem, které z ní vycházejí (např. jednání s úřady ve věci příspěvku na péči).
3. Někteří uživatelé mají mobilní telefon, který mohou používat dle svých potřeb. Pokud svůj telefon nemají nebo jej nemohou použít, mohou požádat o možnost zatelefonovat si z 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 nařízeními 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 a nemohou být tedy řádně obsazené všechny směny, může vedení střediska požádat rodinné příslušníky, aby, kdo má možnost, o uživatele pečoval 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 (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 škodu, 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 Domova, manažerce, řediteli střediska. Každý pracovník je povinen stížnost zapsat 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 mailem.
 - c) písemně – vhozením stížnosti do Schránky stížností (formuláře jsou u každé 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 vedoucí služby společně se sociálním pracovníkem. V případě, že je stížnost směřována na ně, nebo nemají kompetence k jejímu vyřešení, řeší stížnosti manažerka služby či ředitel střediska.
5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. V případě, že nelze stížnost v dané lhůtě vyřešit, je o tom stěžovatel písemně seznámen i s odůvodněním, pokud je stěžovatel znám.
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 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. Dále se může odvolat na tyto nezávislé instituce:

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 Domácímu 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, skříň, skříňku.
- 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 vykážeme. 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 obyvatelům i zaměstnancům, praktikantům i dobrovolníkům
- Uživatel je povinen řádně a včas hradit vyúčtování za službu

Práva pracovníků

➤ **právo na vzdělání a supervizi**

- Pracovníci mají právo na vzdělávání ve svém oboru. Složitě situace ze své praxe mohou řešit na supervizi. Veškeré údaje vzešlé ze supervize podléhají mlčenlivosti.

➤ **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 rychlou záchrannou službu, když mají podezření na ohrožení života či zdraví uživatele.
3. Hospitalizaci uživatele neurčují pracovníci sociální služby, ale POUZE přivolaný lékař nebo zdravotnická organizace. Pracovníci Domova vždy kontaktují zákonného zástupce, předávají zdravotní službě kontakty na blízké příbuzné.
4. Informace o zdravotním stavu uživatele předává ošetřující lékař; pracovníci mohou dát pouze povšechné informace (dnes se cítí dobře apod.).
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) má právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele. Rodinný příslušník, který není opatrovníkem, nemá automaticky právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele, ale pouze s jeho souhlasem. Pracovníci nemohou sami bez souhlasu uživatele předat rodině jakoukoliv finanční částku, která náleží uživateli; výdej je možný pouze oproti potvrzení z nákupu pro potřebu uživatele služby – i zde je však nutný souhlas uživatele.

Příloha č. 2 k Domácím 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

Vedoucí sociální služby:

tel.: 734 410 995, e-mail: koderova.pavla@diakonie-stred.cz

Sociální pracovník:

tel.: 721 211 676, e-mail: machova.monika@diakonie-stred.cz

Vrchní sestra:

tel.: 734 410 994. e-mail: vankova.klara@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**