

<b>Název dokumentu:</b>	<b>DOMÁCÍ ŘÁD Domova pro seniory (DpS)</b>	
<b>Druh dokumentu:</b>	Vnitřní pravidla upravující soužití v pobytové službě, upravující práva a povinnosti uživatelů a pracovníků, upravující pravidla spolupráce s rodinou	
<b>Přílohy dokumentu:</b>	Příloha č. 1: Práva a povinnosti uživatelů, pracovníků a rodinných příslušníků Příloha č. 2: Kontakty na pracovníky služby a další instituce	
<b>Související dokumenty:</b>	Manuály pracovních pozic – pracovní postupy Listina základních práv a svobod Etický kodex sociálních pracovníků ČR Etický kodex pracovníka Diakonie ČCE – stř. Střední Čechy	
<b>Dokument splňuje kritéria:</b>	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	
<b>Platnost pro:</b>	DpS Libice nad Cidlinou	
	<b>Datum</b>	<b>Jméno</b>
<b>Zpracoval:</b>	31. 07. 2019	Mgr. Dana Batalová
<b>Aktualizoval:</b>	31. 01. 2023	Mgr. Alena Pačenovská
<b>Platnost dokumentu od:</b>	01. 02. 2023	
<b>Schválil:</b>	31. 01. 2023	Mgr. Dana Batalová

## DOMÁCÍ ŘÁD DOMOVA PRO SENIORY (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. 7
Ujednání o riziku	str. 7
Návštěvy v Domově	str. 7
Nepřítomnost v Domově	str. 8
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. 10
Informace o dění ve středisku	str. 10
Příloha č. 1 Práva a povinnosti	str. 11
Příloha č. 2 Kontakty	str. 14

## Úvod

Domácí řád Domova pro seniory 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 Evangelický domov pro seniory v Libici nad Cidlinou.

**Uživatelem** je v tomto Řádu míněn člověk, který má uzavřenou smlouvu o poskytování služby, je tedy uživatelem Evangelického domova pro seniory v Libici nad Cidlinou

**Pracovníkem** jsou v tomto Řádu míněni pracovníci v přímé péči, tj. pečovatelé, pečovatelky, zdravotní sestry, sociální pracovníci, aktivizační pracovníci, 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. Evangelický domov pro seniory v Libici nad Cidlinou je její součástí. Zřizovatelem je Diakonie ČCE, která sídlí v Praze na adrese Belgická 22..

## Čl. 1

### Nový uživatel v Domově

1. Uživatel se do Domova může nastěhovat až po podepsání smlouvy o poskytování služby.
2. Před podpisem smlouvy je uživatel sám nebo za pomoci rodinných příslušníků povinen dodat:
  - a) základní údaje potřebné k podpisu smlouvy – datum narození, místo bydliště
  - b) kopii rozhodnutí o ustanovení opatrovníka, je-li omezen ve svéprávnosti
  - c) vyjádření lékaře k pobytu žadatele v Domově
  - d) doklad o výši přiznaného příspěvku
  - e) 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.
3. Při nástupu je uživatel povinen mít sebou
  - a) léky a případně inkontinenční pomůcky – minimálně na 1 měsíc
  - b) oblečení -vlastní oděv a prádlo je třeba označit jménem. Jméno je vhodné umístit na nejméně viditelném místě.
  - c) osobní a hygienické potřeby, kompenzační pomůcky a další věci, které jsou uživateli milé a blízké
  - d) osobní doklady – kartu TP, ZTP či ZTP/P, kartičku zdravotní pojišťovny, občanský průkaz a další doklady
  - e) uvést kontaktní osobu, které se mohou 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/sociální 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/ 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, 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 skříňce na klíče, která je umístěna v místnosti pro pečovatele/ky.

## **Čl. 2**

### **Bydlení v Domově**

1. Uživatelé Domova bydlí na jednolůžkových, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Sprcha s toaletou je u každého pokoje. Uživatelé mohou využít s pomocí pracovníků Domova i masážní vanu se zvedákem, která se nachází v koupelně v přízemí.
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 případech:
  - 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 nebo lednici vlastní. Uložené jídlo ve společné lednici musí být řádně označeno uživatelem/pracovníkem jménem uživatele.
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. Povoleno je na venkovní terase.
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 terase, poskytovatelem plánované výlety, doprava uživatele dle aktuálního ceníku.

- Účast na bohoslužbách, biblických hodinách, 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 obyvatel 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:

	<b>LIBICE NAD CIDLINOU</b>
<b>Snídaně</b>	<b>7:30 – 8:30</b>
<b>Oběd</b>	<b>11:30 – 12:30</b>
<b>Večeře</b>	<b>17:00 – 17:45</b>

3. Podávání stravy mimo uvedené časy je možné domluvit individuálně s pracovníky (např. v případě, kdy uživatel jede k lékaři a nestihne se vrátit včas na oběd).
4. Strava je podávána dle jídelního lístku, který je umístěn na nástěnkách a se kterým pracovníci uživatelé Domova průběžně seznamují. Každý uživatel má také k dispozici svůj jídelní lístek, na kterém má vyznačeny varianty vybraných jídel na aktuální týden.
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.
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. V Domově svůj výběr stravy nahlásí pracovníkům v přímé péči 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 uživatele 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.
10. 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.
11. 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, o pomoc může požádat pracovníky.
2. Pracovníci dodržují právo uživatele na soukromí, proto do jejich skříní bez souhlasu nenahlíží, ani v nich neuklízí. Výjimku tvoří případy, kdy uživatel potřebuje pomoc s ukládáním a úklidem věcí. Toto je zaznamenáno v individuálním plánu.
3. Pracovníci mohou vstupovat do skříní uživatele:
  - v případě, že je zjevné, že v nich jsou zkažené potraviny, moli, silně znečištěné prádlo. Pokud uživatel 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.
  - 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 na nábytku u uživatelů – noční stolky, jídelní stoly, kuchyňské linky apod.
6. Vytírání podlah pokojů a příslušenství, vynášení odpadků, úklid WC a sanity denně zajišťuje paní uklízečka. Uživatel, který si chce částečně uklízet sám, se může s pracovníky úklidu domluvit, že úklid nebude proveden každý den. Uživatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům úklidu do pokoje. Pokud tak neučiní, musí si úklid zajistit sám nebo prostřednictvím rodinných příslušníků.
7. Společné prostory se vytírají minimálně 1 x denně. Uživatelé musí dbát osobní bezpečnosti v případě, že podlaha je mokrá na podlahu je umístěna výstražná cedule).
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 uživatelů.
2. Uživatel se denně podle svých zvyklostí sám nebo za asistence pracovníků Domova sprchuje, nebo je hygiena prováděná u lůžka či na lůžku. Uživatel má možnost 1x v týdnu se vykoupat ve vaně (pokud je vanou Domov vybaven) nebo ve sprše v centrální koupelně.
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 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. Pracovníci jsou povinni volat v akutních stavech VŽDY záchrannou zdravotnickou 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.

## 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 však třeba brát ohled na dobu nočního klidu, soukromí a přání ostatních uživatelů.
3. Návštěvy jsou povinny řídit se Návštěvním řádem a Pravidly 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 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. Hlavní vchod do budovy se uzamyká v 19.00 hodin. Návštěvy musí zazvonit jako v běžné domácnosti.

## Čl. 9

## **Nepřítomnost v Domově**

1. Uživatel má právo svobodného pohybu, tzn. včetně pobytu mimo prostory Domova.
2. Pracovníci uživatelům pobyt mimo Domov nemohou zakázat ani jim žádným způsobem bránit či jinak je omezovat. Pracovníci nejsou zodpovědní za uživatele ani jejich rozhodnutí z Domova odejít. Pracovníci nejsou zodpovědní za uživatele během jejich samostatného pohybu venku. Výjimkou je případ omezení svéprávnosti volného pohybu.
3. Každý uživatel má právo navštěvovat svou rodinu, své přátele, jezdit na výlety, na procházky apod.
4. Uživatelům je v zájmu jejich bezpečnosti doporučeno, aby svůj krátkodobý odchod z budovy (procházka, návštěva restaurace apod.) oznámili pracovníkům – kam přibližně jdou a kdy se přibližně vrátí. Toto opatření je vhodné zejména u uživatelů, kterým hrozí pád, časté nevolnosti apod.
5. Uživatel, který se na procházce necítí bezpečně nebo potřebuje pomoc s pohybem, se může s pracovníky domluvit na asistenci během procházky.
6. Další nepřítomnost je povinen uživatel hlásit sociálnímu pracovníkovi/vedoucí služby – kdy odjíždí, kdy se vrátí. Zdravotní sestry mu na dobu pobytu mimo Domov připraví potřebné léky a léčebné prostředky.
7. V případě, že uživateli 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.
8. 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 Domova má právo na soukromí, proto si může zamykat své věci buď ve stolku, skřínce, skříní nebo v pokoji.
2. Věci vyšší hodnoty nebo i vkladní knížky si 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 uživatel průběžně ukládat a vybírat u sociálního pracovníka/vedoucí služby, který vede příslušnou evidenci pohybu na depozitních 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. Poštu 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.
4. Pracovník může uživateli asistovat při telefonování či hledání klidného místa, kde by si mohl vyřídít soukromé hovory.
5. 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 konající 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, 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 nebo 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: Evangelický domov pro seniory, Husova 2, 289 07 Libice nad Cidlinou nebo e-mailem.
  - c) písemně – vhozením stížnosti do Schránky stížností a námětů (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 stížnost 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](http://www.diakonie-stred.cz)
- sociální sítě Facebook

## Příloha č.1 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.

##### ➤ právo svobodně se rozhodnout

- Všechny aktivity a úkony jsou uživateli nabízeny, ale je pouze na něm, zda je chce využívat. Pracovníci do rozhodnutí uživatele zasahují pouze v případě, že toto rozhodnutí omezuje na právech jiné osoby (např. při hlasitém poslechu hudby, televize...).
- Uživatel má právo se rozhodnout, zda bude dodržovat doporučení ohledně pobytu mimo Domov, je zodpovědný sám za sebe.

##### ➤ právo na soukromí

- Uživatel má právo zamknout si svůj pokoj, 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 uživateli 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, 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

➤ **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, ale 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 ho 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 zdraví či života 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 omezenou svéprávností 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 Domácího řádu**

**KONTAKTY NA PRACOVNÍKY SLUŽBY  
A DALŠÍ INSTITUCE**

**Statutární zástupce organizace, ředitel:**

tel.: 739 244 771, e-mail: [dvorak.petr@diakonie-stred.cz](mailto:dvorak.petr@diakonie-stred.cz)

**Manažer služeb pro seniory:**

tel.: 734 809 127, e-mail: [batalova.dana@diakonie-stred.cz](mailto:batalova.dana@diakonie-stred.cz)

**Sociální pracovník/vedoucí služby DpS Libice nad Cidlinou:**

tel.: 721 211 676, e-mail: [pacenovska.alena@diakonie-stred.cz](mailto:pacenovska.alena@diakonie-stred.cz)

**Sesterna Libice nad Cidlinou**

tel.: 734 410 994, e-mail: [sesterna.libice@diakonie-stred.cz](mailto:sesterna.libice@diakonie-stred.cz)

**Pracovníci v sociálních službách (pečovatelé) Libice nad Cidlinou:**

tel.: 734 410 999, e-mail: [prijmeni.jmeno@diakonie-stred.cz](mailto:prijmeni.jmeno@diakonie-stred.cz)

**Diakonie ČCE – ředitelství**

Belgická 22, 120 00 Praha 2, tel.: 242 487 811-2, e-mail: [info@diakonie.cz](mailto:info@diakonie.cz), [www.diakonie.cz](http://www.diakonie.cz)

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