

Domácí řád služby Domov pro osoby se zdravotním postižením

(tento dokument je předáván uživateli při podpisu Smlouvy o poskytnutí služby DOZP)



Úvod

Domácí řád Domova pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) upravuje pravidla pro poskytování této služby, pravidla pobytu, spolupráce a slušného chování mezi uživateli navzájem i mezi uživateli a pracovníky (ev. dobrovolníky) poskytovatele. Tento řád stanovuje práva a povinnosti uživatelů a pracovníků tak, aby v DOZP mohly být poskytovány kvalitní služby a uživatelé byli podporováni ve svých právech a oprávněných zájmech.

Čl. 1

Vstup uživatele do služby DOZP

1. Uživatel může využívat službu až po podepsání smlouvy o poskytnutí služby Domov pro osoby se zdravotním postižením. Smlouva může být podepsána pouze se souhlasem uživatele. Před podpisem smlouvy, v rámci procesu jednání se zájemcem o službu, je uchazeči o službu zprostředkována návštěva zařízení, seznámení s prostředím domova a jeho stávajícími uživateli.
2. Před podpisem smlouvy je uživatel povinen poskytovateli dodat tyto požadované informace a dokumenty:
 - a) vyplněnou Žádost o poskytnutí sociální služby s údaji o uživateli - datum narození, místo bydliště, kontaktní údaje včetně údajů na kontaktní osoby
 - b) Anamnestický dotazník a Monitoring základních úkonů – popis toho, na co je uživatel zvyklý, jakou potřebuje pomoc a podporu, co má a nemá rád apod.
 - c) kopii Rozsudku soudu o omezení svéprávnosti, je-li uživatel omezen ve své svéprávnosti, a Listinu či Usnesení o jmenování opatrovníka
 - d) rozhodnutí (doklad) o výši přiznaného příspěvku
 - e) vyjádření lékaře k pobytu uživatele v DOZP

3. Uživatel by měl mít s sebou:
 - a) léky (nadávkované a zajištěné tak, aby se nesesypaly, nepomíchaly, nevypadly)
 - b) oblečení a obuv (na doma, na ven, do společnosti, na zimu i teplo) – v zájmu uživatelů je žádoucí oděv, prádlo i obuv označit jménem nebo značkou tak, aby nedocházelo k záměnám (značku je třeba umístit na co nejméně viditelném místě)
 - c) osobní hygienické potřeby a kompenzační pomůcky
 - d) další oblíbené předměty a věci osobní povahy, na které je uživatel zvyklý, jsou mu blízké a které chce/může mít u sebe (i s ohledem na bezpečnost svoji i ostatních uživatelů a zaměstnanců DOZP) – po dohodě s vedoucí služby DOZP
 - e) osobní doklady – kartu TP, ZTP či (ZTP/P), kartičku zdravotní pojišťovny, občanský průkaz
 - f) kapesné - může mít uživatel u sebe nebo může o jeho uložení požádat službu konajícího pracovníka, je doporučena menší částka (na úhradu kulturních či sportovních akcí a výletů, do cukrárny, do kina / divadla, na nákup drobného zboží apod.)

Pokud si uživatel přiveze vlastní potraviny a nápoje, měl by je mít označené a vhodně zabalené (může si je uložit do lednice).
4. Osobní věci a předměty, které si přinese uživatel (např. vlastní nábytek, povlečení, předměty pro výzdobu pokoje), zůstávají jeho majetkem. Dovybavení ze strany uživatele je zaznamenáno v jeho dokumentaci. Věci zapůjčené poskytovatelem k užívání zůstávají majetkem poskytovatele.
5. Vlastní elektrické spotřebiče (rádio, televize, cd přehrávač, počítač) mohou uživatelé používat pouze se souhlasem vedoucí služby, a to za předpokladu jejich nezávadnosti. Kontrolu spotřebiče před vnesením do domova si zajišťuje uživatel sám na svoje náklady u odborného revizního technika. Doklad o nezávadnosti předkládá při nástupu vedoucí služby. (Spotřebiče jsou pak následně pravidelně kontrolovány 1x ročně revizním technikem, kterého zajišťuje poskytovatel, a náklady s tím spojené jsou fakturovány jednotlivým uživatelům.) Potvrzení o nezávadnosti od revizního technika není třeba dokládat u nového spotřebiče v záruční lhůtě.

Čl. 2

Prostory DOZP, bydlení (aktivity) v domově

1. Služba DOZP je poskytována na pracovišti v Čáslavi v třípatrové budově, která je majetkem Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy. V této budově jsou poskytovány i některé další sociální služby Diakonie Střední Čechy. Budova se nachází kousek od náměstí Jana Žižky z Trocnova, což je výhodné vzhledem k umístění dalších veřejných služeb a institucí (obchody, pošta, MěÚ, ap.). Vstup do budovy je zcela bezbariérový, pro přesun do vyšších pater lze využít výtah určený pro uživatele s omezenou hybností.
2. Hlavní prostory domova jsou ve 2. patře, kde se nacházejí 2 samostatné domácnosti (DOZP u silnice, DOZP u rybníka). V obou domácnostech je dohromady 14 lůžek, většina pokojů je jednolůžkových, pouze jeden je dvoulůžkový.
3. V každé domácnosti je společný prostor pro setkávání a stravování uživatelů a také zázemí pro pracovníky. Toalety a koupelny uživatelů jsou společné (v rámci každé domácnosti). Jsou zde i prostory pro skladování hygienických a kompenzačních pomůcek, dále zázemí pro praní, žehlení a úklid.

4. Mezi domácnostmi je průchozí veliká místnost určená jako herna, další místo pro odpočinek, sledování TV apod.
5. Uživatelé DOZP mohou využívat i další prostory v ostatních částech budovy, zejména jsou to:
 - a. šatna v přízemí
 - b. jídelna v přízemí
 - c. tělocvična v suterénu
 - d. terapeutické centrum v prvním patře – muzikoterapie a snoezelen
 - e. obývací pokoj a kuchyňka v prvním patře
 - f. bezbariérová zahrada
6. V prostorách domova je zajištěno dostatečné vytápění i řádné větrání.
7. Po nástupu (příjezdu) do domova se uživatel ubytuje ve svém pokoji, se kterým byl ovšem již dopředu seznámen. Uživatelé mohou dostat od svých pokojů klíče a mohou si je zamykat podle svých potřeb a schopností (rezervní klíče pro případ mimořádné situace jsou v kanceláři pracovníků).
8. Přestěhování uživatele na jiný pokoj je možné na požádání u vedoucí služby DOZP v případě:
 - a) uvolnění požadovaného pokoje
 - b) vzájemné dohody všech strany, kterých se stěhování týká
 - c) závažných provozních důvodů (např. rekonstrukce, malování)
9. Uživatelé mají pro uložení potravin k dispozici společnou lednici. Uložené jídlo v ní musí být řádně označeno jménem uživatele. Pracovníci uživatelům pomáhají s hlídáním nezávadnosti potravin a s kontrolou doby jejich trvanlivosti. Pokud uživatel sám neodstraní z lednice závadné či prošlé potraviny, udělají to pracovníci s tím, že o tom uživatele informují.
10. Špinavé prádlo uživatelé (s podporou či dopomocí pracovníků) ukládají do košů k tomu určených. Osobní i ložní prádlo uživatelů perou buď pracovnice úklidu, nebo pracovníci v přímé péči.
11. V oblasti stravování a provádění osobní hygieny pracovníci pomáhají uživatelům dle jejich potřeb, vždy tak, aby byla co nejvíce podpořena / zachována samostatnost uživatele.
12. Pracovníci podporují uživatele k účasti na aktivitách dle jejich zájmu buď v rámci střediska, nebo i mimo středisko. Důvodem je zachování běžného způsobu života jejich vrstevníků (děti chodí do školy a na kroužky, dospělí chodí do zaměstnání nebo mají různé volnočasové aktivity apod.).
13. Pokud uživatel odjíždí do školy nebo do jiné služby mimo budovu diakonie v Čáslavi, je s ním v individuální dokumentaci domluven způsob dopravy (vlastní nebo jako fakultativní služba DOZP).
14. Aktivitám uživatelů je přizpůsoben i denní harmonogram pro všední dny, který se může aktuálně měnit podle potřeb, požadavků, přání uživatelů jako skupiny i jednotlivců. Všechny aktivity, kterých se uživatel chce účastnit, a činnosti, na kterých se může podílet, jsou zaznamenány v jeho individuální dokumentaci (včetně změn).
15. Uživatelům jsou nabízeny aktivity a činnosti jak ve středisku (návčik sebeobsluhy, pohybové aktivity v tělocvičně, muzikoterapie, pěstování rostlin, příprava jednoduchých pokrmů, společné setkávání, oslavy svátků a narozenin, pobyt na zahradě atd.), tak i mimo středisko (vycházky do města, výlety do přírody, nakupování, posezení v cukrárně či restauraci, plavání, hipoterapie a další dostupné aktivity).

16. Aktivita jsou uživatelům nabízeny s ohledem na jejich věk, přání dovednosti a schopnosti. Před nástupem do DOZP zjišťuje sociální pracovník, které činnosti uživatel rád dělá, čemu by se chtěl věnovat, jaké znalosti a dovednosti by si chtěl osvojit, co ho baví.
17. Víkendy a svátky jsou dny volna a odpočinku, které uživatelé využívají dle svého uvážení. Denní harmonogram je volnější než ve všedních dnech.
18. V čase od 22:00 do 6:00 je v domově nutné dodržovat dobu nočního klidu.

Čl. 3

Individuální práce s uživatelem v DS

1. Každému uživateli je vedena jeho osobní dokumentace, označovaná jako Individuální plán, do které má uživatel právo nahlédnout a na které by se měl aktivně (alespoň částečně) podílet.
2. Konkrétní dokumentaci vede zejména pověřená osoba, označovaná jako klíčový pracovník uživatele. Za proces individuálního plánování jako celek zodpovídá soc. pracovník/ved. služby.
3. V osobní dokumentaci jsou zaznamenány takové údaje, které jsou důležité pro poskytování služby – v čem uživatel potřebuje pomoc, co zvládne sám, co má a nemá rád, jaké mu hrozí riziko a jak rizikům předcházet apod. Tyto údaje získávají pracovníci rozhovorem s uživatelem, s jeho rodinnou a svým pozorováním.
4. Uživatel by se měl dle svých možností aktivně na svém Individuálním plánu podílet – sám si říci, jaká mu vyhovuje pomoc či asistence, jaké činnosti se rád věnuje apod.
5. Individuální plán se průběžně vyhodnocuje a aktualizuje. Celková aktualizace probíhá vždy jednou za rok a jednotlivé cíle se vyhodnocují průběžně, nejdéle však po půl roce.
6. V případě, že uživatel využívá vícero služeb Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy, mohou si pracovníci jednotlivých služeb mezi sebou sdělovat důležité informace o uživateli, aby byla plynulost návazných služeb.
7. Do individuální dokumentace má přístup sám uživatel, pracovníci služby, sociální pracovník/vedoucí služby a manažer služby. V rámci svých kompetencí má do dokumentace uživatele přístup také ředitel střediska a v rámci kontrolní či konzultační činnosti též osoba pověřená ředitelstvím Diakonie ČCE nebo inspektoři kvality sociálních služeb dle zákona o sociálních službách, případně jiné kontrolní orgány na základě úředního pověření (např. kancelář ombudsmana). Všechny osoby jsou vázány mlčenlivostí.
8. Jiné osoby mohou do individuální dokumentace nahlédnout pouze se souhlasem uživatele.

Čl. 4

Stravování v DOZP

1. Poskytovatel má povinnost uživatelům DOZP zajistit celodenní stravu. Uživatel nemá povinnost celodenní stravu odebírat – může si vybrat, že některá jídla si zajistí sám (např. přes svou rodinu). Obědy a částečně i večeře dodávají nasmlouvaní dodavatelé. Snídaně, svačiny a některé večeře jsou připravovány pracovníky (někdy společně s uživateli v rámci nácviku vaření) přímo v domově.

2. Doba podávání jednotlivých jídel:

- snídaně: 7 až 8 hod
- dopolední svačina: 9 až 10 hod
- oběd: 11 až 12:30 hod
- odpolední svačina: 14:30 až 15:30 hod
- večere: 17:00 až 18:30 hod

Doba podávání stravy mimo uvedené časy je možno domluvit individuálně s klíčovým pracovníkem nebo se službu konajícím pracovníkem domova, ovšem dohoda je limitována možnostmi poskytovatele.

3. Jídlo se podává v jídelně, pokud to vyžaduje fyzický (i psychický) stav uživatele, tak i v jiných prostorách (pokoj, společná herna).
4. Místo přípravy jídla mohou uživatelé příležitostně, v rámci sociálního začleňování a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, jít do restaurace, kavárny, cukrárny.
5. Uživatel si může vlastní stravu ohřát v mikrovlnné troubě.
6. Stravu zprostředkovanou přes poskytovatele uživatelé (pracovníci domova) přihlašují buď osobně, nebo telefonicky v kanceláři střediska u vedoucí služby (na tel: 736 485 455, 327 316 595), a to vždy den předem, nejlépe v době od 7:00 do 13:00 hodin.
7. Pokud má uživatel objednanou stranu (z vývařovny) prostřednictvím poskytovatele na více dnů dopředu a později zjistí, že některý den nebude v domově přítomen, je třeba provést včasné odhlášení stravy, a to alespoň jeden den přede dnem, kdy má být strava odebrána (nejlépe do 13:00 hod.). Stravu lze odhlásit opět prostřednictvím pracovníků nebo u vedoucí služby, osobně nebo telefonicky. Odhlášku stravy není možné zaslat SMS zprávou.
8. Při řádné odhlášce stravy nebude uživateli v měsíčním vyúčtování počítána částka za neodebranou stravu. Pokud uživatel řádně a včas stravu neodhlásí, bude mu strava započítána, jako by ji odebral.
9. Po ukončení stravování je možné v rámci nácviku zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a domácnost zapojit uživatele za podpory či pomoci pracovníků do mytí, utírání a uklízení nádobí.

Čl. 5

Dodržování hygieny, úklid, praní a opravy prádla

1. Uživatelé dodržují zásady hygieny a udržují pořádek dle svých možností a schopností. Pracovníci jim pomáhají a podporují je v získávání a upevňování hygienických návyků při péči o vlastní osobu; v rámci nácviku péče o domácnost je zapojují do úklidu jejich pokojů – úklid věcí ve skříních, stírání prachu, převlékání a stlaní postelí apod. (Uživatelé z bezpečnostních důvodů nikdy nejsou zapojováni do mytí oken.)
2. Osobní věci si uživatelé ukládají do skříní na svých pokojích a udržují v nich pořádek přiměřeně svým možnostem. Pracovníci do skříní nahlíží v těchto případech:
 - uživatel potřebuje pomoc s ukládáním věcí do skříně a s udržením pořádku ve skříní (Tato potřeba je zaznamenána v Individuálním plánu.)
 - je zjevné, že ve skříní jsou zkažené potraviny, silně znečištěné prádlo, moli (Pokud uživatel tyto věci na výzvu pracovníka sám neodstraní, může to za přítomnosti uživatele nebo jiného

svědka udělat pracovník a udělá o tom zápis do dokumentace uživatele. Tento postup je nutný pro zachování příjemného a hygienicky bezpečného prostředí.)

- uživatel je hospitalizován a potřebuje přivést do zdravotnického zařízení osobní věci (Při hospitalizaci uživatele pracovníci skříňně nebo celý pokoj zamknou.)
3. Pokoje uživatelů jsou uklízeny denně určenými pracovníky střediska. Pokud si některý z uživatelů uklízí svůj pokoj částečně sám, pak je možné domluvit s vedoucí domova, že úklid poskytovaný střediskem nebude prováděn každý den.
 4. Uživatelé jsou povinni umožnit pracovníkům vstup do svých pokojů, pokud tak neučiní, musí si úklid zajistit zcela sami nebo prostřednictvím svých rodinných příslušníků.
 5. Uživatelé se koupou nebo sprchují denně zpravidla při večerní hygieně nebo i kdykoliv přes den, buď dle svých zvyklostí, nebo dle potřeby (minimálně však 3x za týden).
 6. Pokud uživatel celkovou péči o vlastní osobu (ranní i večerní hygiena, toaleta, převlékání) nezvládá samostatně, pak mu dle jeho potřeb pomáhají/asistují pracovníci.
 7. V domově je zajištěno praní, žehlení i drobné opravy ložního i osobního prádla uživatelů. Je nutné, aby osobní prádlo uživatelů bylo řádně označeno. Větší opravy ošacení zajistí buď zákonný zástupce, nebo externí placená služba na náklady uživatele.
 8. Výměna ložního prádla je prováděna minimálně 1x za týden nebo dle potřeby.

Čl. 6

Pravidla při onemocnění uživatele DOZP

1. V případě onemocnění je uživatel povinen dodržovat lékařem stanovený léčebný režim a užívat předepsané léky. (Pokud se jedná o infekční nemoc, měl by být co nejvíce minimalizován kontakt nemocného uživatele s ostatními obyvateli DOZP.)
2. Pokud to zdravotní stav uživatele vyžaduje, doprovodí ho pracovník ve službě k ambulantnímu vyšetření.
3. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu, které ohrožuje uživatele na životě, nebo při úrazech pracovníci volají rychlou záchrannou službu. Neprodleně o tom informují zákonného zástupce uživatele.
4. Je pouze na rozhodnutí lékaře, který provedl ošetření, zda rozhodne o hospitalizaci uživatele. Pracovníci domova o tom ihned informují zákonného zástupce a předají kontakt na něho i zdravotnickému zařízení.
5. Pokud se zdravotní stav uživatele zhorší natolik, že potřebuje trvalou zdravotní péči a ošetřování, je to důvod k ukončení poskytování služby DOZP, neboť zde není zajištěna stálá zdravotní služba zdravotním personálem.

Čl. 7

Nepřítomnost uživatele v DOZP

1. Uživatel DOZP může kdykoliv odjet na návštěvu k rodičům, příbuzným, kamarádům.
2. Plánovanou nepřítomnost uživatele je nutné oznámit buď pracovníkovi ve službě, nebo vedoucí služby (tel. 327 316 595, 736 485 455), a to nejpozději do 13:00 hodin předešlého dne.

3. V případě včasného nahlášení nepřítomnosti se uživateli do měsíční úhrady nepočítá částka za neodebranou stravu a poměrná část příspěvku na péči (denní výše příspěvku na péči, který náleží poskytovateli). V případě, že se uživatel řádně a včas neomluví a nejde o mimořádnou situaci (akutní zhoršení zdravotního stavu apod.), musí platit úhradu, jako by v domově pobýval.
4. Pokud uživatel, bez předchozí domluvy s poskytovatelem, nevyužívá službu DOZP déle než 30 dnů po sobě jdoucích, může to být důvod k ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele, neboť je předpoklad, že uživatel službu zřejmě nepotřebuje, když ji nevyužívá (nezapočítává se doba pobytu v nemocnici či jiný léčebný pobyt, např. v lázních – doloženo potvrzením ze zdravotnického zařízení; doba nemoci, po kterou se uživatel léčil v domácím prostředí – doloženo čestným prohlášením zákonného zástupce).
5. Pokud uživatel překročí ročně 60 dní nepřítomnosti v DOZP (nezapočítává se doba pobytu v nemocnici či jiný léčebný pobyt, např. v lázních – doloženo potvrzením ze zdravotnického zařízení; ambulantní návštěva lékaře spojená s praktickou potřebou uživatele strávit noc mimo DOZP – doloženo potvrzením od lékaře nebo čestným prohlášením zák. zástupce; doba nemoci, po kterou se uživatel léčil v domácím prostředí – doloženo čestným prohlášením zák. zástupce), je mu další doba nepřítomnosti v domově počítána tak, jako by ve službě pobýval. Uživatel může ze závažných důvodů požádat Správní radu střediska o udělení výjimky, zejména pokud uživatel pravidelně odchází na víkendy k rodině. Na tuto výjimku však není automatické právo a je pouze na rozhodnutí správní rady, jak dané žádosti vyhoví.

Čl. 8

Návštěvy uživatele v DOZP

1. Návštěvy mezi uživateli jsou povoleny na pozvání. Uživatelé sami nevstupují do pokojů jiných uživatelů.
2. Návštěvy rodinných příslušníků, příbuzných a přátel nejsou v DOZP nikterak omezovány, naopak jsou vítány, jen musí respektovat chod a režim domova. Návštěvy jsou povinné dodržovat pravidla slušného chování a přizpůsobit svou návštěvu i ostatním uživatelům.
3. Návštěvy mohou uživatelé přijímat každý den, doporučená doba je v čase od 14:00 do 17:00 hod.
4. Pokud je uživatelem nezletilé dítě, které má soudně upravený styk s rodiči, musí rodič předložit vedoucí služby/sociální pracovníci soudní rozhodnutí, které potvrzuje možnost kontaktu rodiče s dítětem. Pracovníci pak musí jednat v souladu s tímto rozhodnutím.
5. Do prostor služby nebudou vpuštěny osoby, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu či omamných látek, osoby s projevy agresivity či s příznaky infekčního onemocnění. Ani ty osoby, které si uživatel nepřeje přijmout.

Čl. 9

Odchody uživatelů z prostor DOZP

1. Uživatelé nejsou v prostorách domova (střediska) drženi násilím. Ani dítě nebo člověk omezený ve svéprávnosti nesmí být nikde zavřen a nesmí mu být znemožněn odchod ven ze zařízení nepřekonatelným způsobem. (To ovšem neznamená, že by s uživatelem nešel nikdo z pracovníků jako doprovod z důvodu zajištění bezpečnosti uživatele.)

2. Někteří uživatelé mají buď z důvodu věku, nebo zdravotního stavu problémy s orientací a hrozí jim při samostatném odchodu z domova reálné nebezpečí újmy na zdraví nebo na životě. Proto je s každým uživatelem sepsán rizikový plán popisující situace, které jsou pro něj ohrožující, včetně postupu jak jim mohou pracovníci předcházet a jak se je uživatel učí zvládat. Rizikový plán uživatele je součástí jeho osobní dokumentace.
3. Vzhledem k tomu, že většina uživatelů domova má problém s orientací, jsou vchodové dveře DOZP zamčeny. Každý uživatel má právo požádat (třeba i neverbálně) o odemčení dveří, pokud chce jít ven (zároveň je tato situace vnímána jako vyjádření žádosti o doprovod).
4. Uživatelé, kteří nemají s orientací v prostoru problémy, mohou mít u sebe, po dohodě s vedoucí služby, klíč od vchodových dveří DOZP.

Čl. 10

Úschova věcí a financí v hotovosti v DOZP

1. Uživatel má možnost zamykat si své věci buď ve skříni, nebo v pokoji.
2. Předměty vyšší hodnoty si může uživatel dát do úschovy k poskytovateli služby. Tyto věci přebírá vedoucí služby nebo službu konající pracovník. Uživatel obdrží písemné potvrzení o úschově.
3. Finanční obnos v hotovosti si může uživatel dát do úschovy stejným způsobem, oproti podpisu. Pokud si uživatel průběžně z uložené finanční částky vybírá, je mu v rámci úschovy vedena řádná evidence čerpání hotovosti. Uživatel má právo tuto evidenci kontrolovat. Jiné osoby pouze s jeho souhlasem.

Čl. 11

Vztahy mezi uživateli a pracovníky v DOZP

1. Všichni lidé, kteří se nacházejí v domově, jsou povinni 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 napomenou a zasadí se o to, aby v takovém jednání nepokračoval. 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. Pracovníci o takovém chování či vzniklé situaci také vždy informují zákonného zástupce uživatele.
3. Pokud se uživatel chová opakovaně zvláště agresivně, je to důvod k ukončení služby ze strany poskytovatele dle Smlouvy – viz čl. 10 Ukončení poskytování služby – výpovědní důvody a výpovědní lhůty.
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 v případě, že se jedná o zanedbávání, zneužívání a týrání svěřeného člověka, který je odkázán na péči druhé osoby.

Čl. 12

Přebírání pošty a telefonování uživatele v DOZP

1. Pokud je uživateli na adresu Diakonie SČ (pracoviště v Čáslavi) doručena poštovní zásilka, pak tuto nikdo z pracovníků neotevívá, ale je předána přímo uživateli.
2. Uživatel může požádat pracovníky o asistenci s přečtením dopisu, případně o vysvětlení jeho obsahu, pokud mu nerozumí.
3. Pokud má uživatel k dispozici svůj mobilní telefon, může ho používat dle svých potřeb. Pracovník může uživateli pomoci při hledání klidného místa, kde by si uživatel mohl vyřídit soukromé hovory.
4. Pracovníci zachovávají mlčenlivost ve vztahu ke všem skutečnostem vyplývajícím z dopisů či telefonátů, které se dozví v rámci své asistence a pomoci uživatelům.

Čl. 13

Mimořádné situace v DOZP

1. V případě mimořádné situace budou uživatelé instruováni pracovníky o tom, jak mají postupovat.
2. Všichni se řídí nařízením pověřené osoby, např. hasiče.
3. V prostorách domova se pravidelně provádějí revize a kontroly bezpečnosti a požární ochrany. Uživatel je povinen umožnit vstup do svého pokoje, kde má být revize provedena.
4. Předcházení nouzových situací se děje především:
 - a) nácvikem manipulace s elektrickými a jinými přístroji,
 - b) pracovníci mají k dispozici náhradní klíče od pokojů uživatelů,
 - c) a dalšími preventivními aktivitami – např. seznamováním uživatelů s možnými nouzovými situacemi, nácvikem evakuace budovy, nácvikem obsluhy výtahu.
5. V případě, že z důvodu nějaké „epidemie“ onemocní většina pracovníků služby DOZP a nemohou být tedy řádně obsazené všechny směny, může vedení střediska požádat rodinné příslušníky, aby o uživatele na přechodnou dobu pečovali v domácím prostředí. V takovém případě se služby domova zúží na zajištění základních úkonů péče. Další aktivity se dějí pouze v rámci aktuálních možností pracovníků. Je možné, že v takové situaci mohou poskytování služby DOZP na přechodnou dobu zajistit i další pracovníci z jiných služeb Diakonie Střední Čechy. O takové mimořádné situaci jsou uživatelé, popř. jejich rodinní příslušníci, neprodleně informováni.
6. V případě ztráty nějaké věci pracovníci nejdříve sami usilují o její nalezení. V případě, že se věc nenajde a jedná se o věc vyšší hodnoty (nad 2 000 Kč) a věc byla prokazatelně dobře zabezpečena (např. uživatel ji nevyměnil za něco jiného), je přivolána Policie ČR.

Čl. 14

Odpovědnost za škodu v DOZP

1. Uživatel odpovídá za škodu (podle Občanského zákoníku), kterou zaviněně způsobí na majetku Diakonie Střední Čechy či jiné organizace nebo na majetku či zdraví uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
2. Uživatel je povinen upozornit pracovníky na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout.

Čl. 15

Stížnosti na kvalitu služby DOZP

1. Každý uživatel nebo kdokoliv v jeho zájmu má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované služby.
2. Stížnost může podat:
 - a) ústně, včetně telefonické stížnosti – kterémukoliv pracovníkovi, vedoucímu či manažerovi nebo řediteli střediska. Každý pracovník je povinen stížnost zaznamenat a předat k řešení pověřené osobě.
 - b) písemně do schránky pro podávání stížností, podnětů a připomínek, která je umístěna na pracovišti; emailem nebo poštou na adresu pracoviště: Komenského náměstí 140, 286 01 Čáslav nebo na adresu organizace: Kouřimská 15, 280 02 Kolín.
3. Stížnost může být podána i anonymně. 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 nebo manažer služeb. V případě, že je stížnost směřována na ně, nebo jejich vyřízení spadá pouze do kompetence ředitele, řeší stížnosti ředitel střediska.
5. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. 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 a vyslechnout všechny dotčené strany.
7. Vyřízení stížnosti dostává uživatel (či jeho 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 do 15 dnů odvolat (ústně i písemně), a to u členů Správní či Dozorčí rady střediska nebo u členů Správní či Dozorčí rady Diakonie ČCE. Dále je možné se odvolat na nezávislé instituce – MPSV, úřad Ombudsmana. Aktuální kontakty jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto řádu.

Čl. 16

Informace o dění v DOZP (i ve středisku DSČ)

Další informace můžete získávat prostřednictvím:

- internetu a sociálních sítí: www.diakonie-stred.cz, Facebook či Instagram Diakonie Stř. Čechy
- interních nástěnek v budově Diakonie (pracoviště v Čáslavi) a v prostorách DS

Poznámka ke znění Domácího řádu jako celku:

V Domově pro osoby se zdravotním postižením žije specifická skupina uživatelů se středním a těžším stupněm mentálního postižení, často v kombinaci s autismem a chováním náročným na péči (problémovým chováním). Většina těchto osob z důvodu svého postižení není schopná mít reálný náhled na sebe sama, svoje projevy a chování. Při práci s těmito lidmi je třeba si uvědomit, že vymahatelnost a dodržování některých článků tohoto domácího řádu prakticky není možné. Proto je nutné ke každému nedodržení či porušení domácího řádu uživatelem přistupovat individuálně a řešit ho v celkovém kontextu – schopnosti a možnosti uživatele versus možnosti a zákonné podmínky poskytovatele.

Tento domácí řád slouží také jako důležitý informační materiál pro rodiče a zákonné zástupce uživatelů.

Příloha č. 1 k Vnitřnímu (provoznímu) řádu DOZP

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ, PRACOVNÍKŮ A RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ

Práva uživatelů:

➤ **právo na osobní svobodu**

Uživatel nesmí být nikde držen násilím.

➤ **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).

➤ **právo na soukromí**

➤ **právo na rodinný a partnerský život**

Uživatelé jsou podporováni v tom, aby udržovali kontakty s rodinnými příslušníky, navazovali nové vztahy. Uživatelům není bráněno v partnerském vztahu, pokud je oboustranně chtěný.

➤ **právo účastnit se společenského života**

Mezi nabídku aktivit DOZP patří i účast na společenském životě—návštěva kina, divadla, restaurace ap.

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

Pracovníci přistupují k uživatelům jako k partnerům. Nikdo je nesmí ponižovat ani jinak vystavovat nedůstojnému zacházení.

➤ **právo podávat stížnosti**

Nikdo není zbaven práv na stížnost. Stížnosti jsou brány jako prostředek pro zvyšování kvality poskytované sociální služby.

➤ **právo vlastnit majetek**

Uživatel má právo si do DOZP přinést vlastní předměty. Uživatel má právo vědět o všech svých příjmech a výdajích.

➤ **právo na vzdělání**

Povinnosti uživatelů:

➤ Uživatel je povinen dodržovat všechna pravidla Domácího řádu DOZP a ujednání vyplývající z uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby DOZP.

➤ Uživatel se musí chovat slušně ke všem ostatním uživatelům, pracovníkům i návštěvám z řad veřejnosti.

➤ Uživatel je povinen řádně včas uhradit vystavené vyúčtování.

Práva pracovníků:

➤ **právo na vzdělání a supervizi**

Pracovníci mají právo na další vzdělávání ve svém oboru. Složitě situace ze své praxe mohou řešit při supervizních setkáních za podpory externího nezávislého odborníka. Veškeré údaje vzešlé ze supervize podléhají mlčenlivosti.

➤ **právo odmítnout úkon**

Pracovníci mají právo odmítnout takový úkon či požadavek uživatele, který je v rozporu s dobrými mravy nebo jinak ohrožují pracovníka na životě či zdraví.

➤ **právo na slušné jednání ze strany uživatelů i rodinných příslušníků**

➤ **právo hájit práva o oprávněné zájmy uživatele**

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

Povinnosti pracovníků:

- Pracovníci jsou povinni s uživateli pracovat individuálně na základě jejich potřeb a oprávněných zájmů tak, aby pomoc a podpora poskytnutá uživatelům posilovala jejich sociální začleňování a nevedla k prohlubování jejich nepříznivé sociální situace.
- Pracovníci jsou povinni předávat rodinám a zákonným zástupcům uživatelů takové informace, které jsou důležité pro navazující péči o uživatele.
- Pracovníci jsou povinni vést individuální dokumentaci o práci s každým uživatelem.

Obecná pravidla spolupráce s rodinou uživatelů:

1. Pracovníci nemohou zajistit službu uživateli nad rámec stanovený řádem DOZP.
2. Zákonný zástupce 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. Pracovníci však vždy individuálně posuzují míru rizika u každého uživatele a nevystavují je nepřiměřenému riziku.
3. Zákonný zástupce ani rodič uživatele služby nemůže pracovníky nutit, aby v případě zhoršení zdravotního stavu nepřivolali k uživateli lékaře (rychlou záchrannou službu). Pracovníci jsou povinni volat rychlou záchrannou službu vždy, když mají podezření na ohrožení života či zdraví uživatele.
4. O případné hospitalizaci uživatele rozhoduje přivolaný lékař, který vždy kontaktuje zákonného zástupce či blízké příbuzné a informuje je o zdravotním stavu uživatele. Pracovníci služby předávají zdravotní (lékařské) služby kontakty na zákonného zástupce či blízké příbuzné a zároveň je také o vzniku mimořádné události týkající se uživatele informují.
5. Uživatel s omezenou svéprávností má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči opatrovníkovi, pokud se týká věcí, které nejsou právními úkony (přání v Individuálním plánu, přátelské vazby ap.).
6. Uživatel má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči rodinným příslušníkům.

7. Zákonný zástupce má právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele. Rodinný příslušník, který není opatrovníkem dospělého dítěte, nemá automaticky právo nahlížet do finančních záležitostí uživatele, ale pouze se souhlasem uživatele. Pracovníci nemohou sami bez souhlasu uživatele předat rodině jakoukoliv finanční částku, která náleží uživateli.

Příloha č. 2 k Vnitřnímu (provoznímu) řádu DOZP

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY SLUŽBY A DALŠÍ INSTITUCE

Statutární zástupce organizace, ředitel DSČ a předseda Správní rady střediska:

PhDr. Petr Dvořák, Ph.D., tel. 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-stred.cz

Manažerka služeb pro osoby se zdravotním postižením, členka Správní rady střediska:

Mgr. Bc. Radka Štroblová, tel. 736 485 453, e-mail: stroblova.radka@diakonie-stred.cz

Vedoucí služby DOZP - pracoviště Čáslav:

Bc. Stanislava Solařová, tel. 736 485 455 e-mail: solarova.stanislava@diakonie-stred.cz

Diakonie ČCE – ředitelství:

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

- **Správní rada Diakonie ČCE** – kontakty na členy rady jsou dostupné na www.diakonie.cz
- **Dozorčí rada Diakonie ČCE** – kontakty na členy rady jsou dostupné na www.diakonie.cz

Další nezávislé instituce:

- **MPSV – odbor sociálních služeb** - Na Poříčnickém právu 1/376, 120 00 Praha 2, tel.: 221 921 111, www.mpsv.cz, posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, www.ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

Datum poslední aktualizace: 1. 6. 2022

Podpis odpovědné osoby:



Mgr. Bc. Radka Štroblová – manažerka služeb pro osoby se ZP

