Název dokumentu:	**DOMÁCÍ ŘÁD** **Domova se zvláštním režimem (DZR)**	
Druh dokumentu:	**Ostatní dokumentace**	
Přílohy dokumentu:	Příloha č. 1: Práva a povinnosti klientů, pracovníků a rodinných příslušníků Příloha č. 2: Kontakty na pracovníky služby a další instituce	
Platnost pro:	DZR Pátek, DZR Opolany	
	Datum	**Jméno**
Aktualizoval:	11. 09. 2026	Mgr. Stanislava Tkáčiková
Platnost dokumentu od:	11. 09. 2026	

OBSAH

Úvod str. 2
Nový klient v Domově str. 2
Bydlení v Domově str. 3
Stravování v Domově str. 3
Individuální plánování sociální služby str. 4
Rozsah poskytování sociální služby str. 4
Úklid na pokojích str. 5
Osobní hygiena, praní prádla str. 6
Pravidla při onemocnění kliente 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 klienty a pracovníky str. 7
Přebírání pošty a telefonování str. 7
Mimořádné situace str. 8
Odpovědnost za škodu str. 8
Stížnosti na kvalitu služby str. 8
Informace o dění ve středisku str. 9
Příloha č. 1 Práva a povinnosti str. 10
Příloha č. 2 Kontakty str. 12

Úvod

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

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

Klientem je v tomto Domácím řádu míněná osoba, která má uzavřenou smlouvu o poskytování služby.

Pracovníkem jsou v tomto Domácím řádu mínění pracovníci v přímé péči, tj. pečovatelé, pečovatelky, zdravotní sestry, sociální pracovník, aktivizační pracovník, vedoucí sociální služby.
Pokud se ustanovení Domácí 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. Domov se zvláštním režimem její součást. Domov se zvláštním režimem Opolany na adrese Opolany 84, 289 07 Libice nad Cidlinou a Domov se zvláštním režimem Pátek na adrese Pátek 178. 290 01 Poděbrady. Zřizovatelem je Diakonie ČCE, která sídlí v Praze na adrese Belgická 22.

Čl. 1
Nový klient v Domově

1. Klient se do Domova může nastěhovat až po podepsání smlouvy o poskytování služby.
2. Před podpisem smlouvy je klient 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** – zde se popisuje, na co je klient zvyklý, jakou potřebuje pomoc a podporu, co má a nemá rád. Formulář je předány při sociálním šetření.
3. Při nástupu je klient 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 klienti 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 klient nechce informovat v žádném případě.
4. Vlastní elektrické spotřebiče – rádio, CD přehrávač, rychlovarná konvice apod. může klient používat pouze se souhlasem vedoucí/sociální služby. Počet vlastních elektrospotřebičů se zaznamená do dokumentu Seznam elektrospotřebičů klientů, který obdrží klient před nástupem do domova. Kontrolu spotřebiče před vnesením do Domova si zajišťuje klient 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 klient se 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 vybavení poskytovatele.
6. Je vhodné, aby si klient s sebou přinesl osobní věci, které jsou mu milé – fotografie, drobnosti z domácnosti apod.
7. Osobní věci a předměty klienta, které si přinesl do Domova, zůstávají jeho majetkem. Věci zapůjčené poskytovatelem k užívání zůstávají majetkem poskytovatele.
8. Pokud klient 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 klienti pokoje. Rezervní klíče pro případ mimořádné situace jsou ve zamykací skříňce na klíče.

Čl. 2
Bydlení v Domově

1. Klienti Domova bydlí na dvoulůžkových a třílůžkových pokojích. Společná koupelna je vybavená sprchou. WC je také společné.
2. Klient 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, pokud to je možné žádosti vyhoví.
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 klientů Domova po vzájemné dohodě všech, kterých se přestěhování týká,
   c) při zhoršení zdravotního stavu klienta, za účelem zajištění péče, kterou na stávajícím pokoji nelze dostatečně zajistit (např. z důvodu, že ke klientovi na lůžku je špatný přístup).
4. Klienti mohou využívat společnou ledničku. Uložené jídlo ve společné lednici musí být řádně označeno klientem/pracovníkem jménem kliente.
5. Pracovníci klientům služby pomáhají s průběžnou kontrolou uložených potravin např. doba trvanlivosti apod. Pokud klient 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. Klientům 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 klientů.

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 klienta dle aktuálního ceníku.

→ Účast na bohoslužbách, setkání s pastoračním pracovníkem

→ Společné oslavy svátků a narozenin a významných dnů.

Klienti Domova se mohou účastnit všech akcí střediska i významných kulturně, společenských událostí v obci a blízkém okolí. Klienti mohou dávat podněty k dalším volnočasovým aktivitám u pracovníků Domova.

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

Čl. 3
Stravování v Domově

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

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

3. Podávání stravy mimo uvedené časy je možné domluvit individuálně s pracovníky.
4. Strava je podávána dle jídelního lístku, který je umístěn na nástěnkách a se kterým pracovníci klienta Domova průběžně seznamují.

5. Stravu paní kuchařky a pracovníci upravují a servírují tak, aby se klient mohl pohodlně najíst – krájená strava, mixovaná strava apod. Každý klient má právo si říci, jaká forma stravy mu nejlépe vyhovuje. O vhodnosti formy úpravy stravy může rozhodnout i zdravotní personál.
6. Klienti 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. Klienti jsou nejpozději v pátek seznámeni s jídelním lístkem a variantami výběru na následující týden. Svůj výběr stravy nahlásí pečovatelům během víkendu. S výběrem mohou klientům pracovníci pomoci.
8. V případě, že ze zdravotního důvodu je pro klienta vhodnější místo jídla odebírat speciální náhradní stravu, je tato klienti 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 klienta 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 odhlášce stravy nebude klienti 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 u klienta automaticky sociální pracovnici/vedoucí služby odhlášeno jídlo, které již nevyužil a naopak je mu zajištěno po návratu z nemocnice první na řadě jdoucí jídlo.

Čl. 4
Individuální plánování sociální služby

1. Základem pro individuální poskytování sociální služby je plánování s klientem, které je realizováno formou individuálních plánů péče a plánování osobních cílů klienta.
2. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který je mu přidělen. V případě, že by si přál jiného a to např.: konkrétního pracovníka má možnost o to požádat.
3. Klíčový pracovník klienta podporuje, spolupracuje s ním a pomáhá mu při realizaci osobních cílů.
4. Společně s klientem sestavuje plán péče, jehož podkladem je stupeň závislosti klienta na poskytované službě a vychází z výše přiznaného příspěvku na péči a individuálních potřeb klienta.
5. Osobní cíle klienta jsou pravidelně aktualizovány dle jeho možností, potřeb a přání. Plán péče je aktualizován dle potřeb klienta a dále v návaznosti na změnu rozhodnutí o příspěvku na péči Úřadem práce.
6. V průběhu adaptace při sestavování prvního osobního cíle pomáhá klientovi sociální pracovník, který mu zároveň aktivně nabízí pomoc a podporu.
7. Cílem je, aby klient co nejlépe zvládl přechod do nového prostředí.
8. Plán adaptace je individuálně přizpůsoben klientovi. V průběhu prvního týdne pobytu si klienta převezme jeho klíčový pracovník.
9. Služby poskytované klientovi v průběhu pobytu jsou realizovány v souladu s uzavřenou smlouvou o čerpání sociální služby a vychází z individuálních potřeb.
10. Individuální potřeby klienta definuje pomocí svých osobních cílů.
11. Ve spolupráci s klíčovým pracovníkem sestavují klientovi plán, který je následně zapracován do programu Cygnus2.
12. Klient má právo do své dokumentace kdykoliv nahlížet.

Čl. 5
Rozsah poskytování sociální služby

1. Klient má právo požádat Poskytovatele o kterýkoliv úkon ze základních činností Domova
   a) poskytnutí ubytování
   - ve vícelůžkových lůžkových pokojích,

   b) poskytnutí stravy
   - snídani, oběd, večeři, druhou večeři, pitný režim,

   c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
   - podpořit klienta při oblékání a svlékání tak, aby byla zachována jeho soběstačnost, důstojnost, pohodlí a bezpečnost,
   - umožnit klientovi bezpečný pohyb a podporovat jeho soběstačnost,
   - podpora bezpečného pohybu a zachování soběstačnosti klienta,
   - včas zachytit změny zdravotního stavu klienta a zajistit odpovídající reakci,
   - provést bezpečný přesun klienta bez rizika pádu a poranění,

- podpořit mobilitu klienta a předcházet komplikacím z dlouhodobého ležení,
- zajistit bezpečný příjem potravy a tekutin při zachování důstojnosti klienta,
- zajistit správné užití doplňků stravy nebo klinické výživy podle doporučení lékaře,
- podporovat bezpečný pohyb klienta, orientaci v prostředí a zachování co nejvyšší míry samostatnosti,

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- cílem je zajistit klientovi odpovídající osobní hygienu, zachovat jeho důstojnost, předcházet vzniku infekcí a udržovat pokožku v dobrém stavu,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- cílem této činnosti je podporovat klienta v udržování a rozvíjení sociálních vztahů, předcházet sociální izolaci a umožnit mu co největší zapojení do běžného života společnosti,
- služba vychází z individuálních potřeb, přání a možností klienta,

f) sociálně terapeutické činnosti

- cílem je rozvíjet nebo udržovat psychické, sociální a komunikační schopnosti klienta, podporovat jeho soběstačnost, sebevědomí a začlenění do společnosti.

g) aktivizační činnosti

- aktivizační činnosti jsou zaměřeny na podporu fyzické, psychické, sociální a smyslové aktivity klientů,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- cílem je podporovat klienta při ochraně jeho práv, samostatném rozhodování a vyřizování osobních záležitostí.

2. Nad rámec základních činností, poskytovatel nabízí také tzv. fakultativní služby. Poskytují se na základě individuálních potřeb klienta a zpravidla jsou hrazeny podle platného ceníku poskytovatele. Mezi tyto služby patři:

   a) doprava autem k lékaři, na úřady nebo za jiným účelem

   - tato služba je určena zejména klientům, kteří mají omezenou pohyblivost nebo nemohou využít běžnou veřejnou dopravu. V případě potřeby může pracovník klientovi poskytnout také doprovod a pomoc při vyřizování záležitostí.

   b) doprava věcí za klientem do nemocnice nebo jiného zařízení

   - na žádost klienta nebo jeho rodiny může poskytovatel zajistit dopravu osobních věcí do nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných nebo jiného zdravotnického či sociálního zařízení. Může se jednat například o oblečení, hygienické potřeby, kompenzační pomůcky, léky nebo jiné nezbytné osobní věci, které klient během hospitalizace potřebuje.

Čl. 6
Úklid na pokojích

1. Klient Domova si osobní věci ukládá do skříní na pokojích. Udržuje v nich pořádek přiměřeně svým možnostem, o pomoc může požádat pracovníky.
2. Pracovníci dodržují právo klienta na soukromí, proto do jejich skříní bez souhlasu nenahlíží, ani v nich neuklízí. Výjimku tvoří případy, kdy klient potřebuje pomoc s ukládáním a úklidem věcí. Toto je zaznamenáno v individuálním plánu.
3. Pracovníci mohou vstupovat do skříní klienta:
   → v případě, že je zjevné, že v nich jsou zkažené potraviny, moli, silně znečištěné prádlo. Pokud klient 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 kliente.
   → v případě, že klient je hospitalizován a potřebuje přivézt nějaké osobní věci.
4. Klient 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 klientů – noční stolky, jídelní stoly, vnitřní parapety apod.
6. Vytírání podlah pokojů a příslušenství, vynášení odpadků, úklid WC a sanity denně zajišťujou pracovníci příme péče.
7. Společné prostory se vytírají minimálně 1 x denně. Personál musí dbát na osobní bezpečnost klienta v případě, že podlaha je mokrá.
8. Domov má stanovený provozně-hygienický řád dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Čl. 7
Osobní hygiena, praní prádla

1. Klient by měl dodržovat zásady hygieny, chodit čistý a upravený tak, aby nebudil pohoršení u ostatních klientů.
2. Klient se denně podle svých zvyklostí sám nebo za asistence pracovníků Domova sprchuje, nebo je hygiena prováděná u lůžka či na lůžku. Klient má možnost 1x v týdnu se vykoupat 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. 8
Pravidla při onemocnění klienta

1. V době nemoci je klient domova povinný dodržovat všechna léčebná nařízení. V případě příznaku nemoci nebo infekčního onemocnění informuje zdravotní personál, neměl by chodit do společnosti ostatních klientů. O způsobu dodržování epidemiologického režimu je informován zdravotním personálem.
2. V případě akutního zhoršení zdravotního stavu, které ohrožuje klienta na životě, a při úrazech pracovníci VŽDY volají rychlou záchrannou službu (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 klient stanoveného opatrovníka, je zdravotnickému zařízení na něj předán kontakt.
4. Pokud se zdravotní stav klienta zhorší natolik, že potřebuje nepřetržitou zdravotní či lékařskou péči, je to důvodem k ukončení služby, protože Domov nemá zajištěnou stálou zdravotní službu.

Čl. 9
Ujednání o riziku

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

Čl. 10
Návštěvy v Domově

1. Klient sám od sebe nevstupuje do pokojů jiných klientů. To je možné jen na pozvání.
2. Návštěvy rodin, příbuzných a přátel jsou v Domově vítány. Návštěvy může klient přijímat každý den. Je však třeba brát ohled na dobu nočního klidu, soukromí a přání ostatních klientů.
3. Návštěvy jsou povinny řídit se Návštěvním řádem, popřípadě Pravidly pro návštěvy, které poskytovatel zveřejnil.
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. Návštěvy musí zazvonit jako v běžné domácnosti.

Čl. 11
Nepřítomnost v Domově

1. Klient má právo svobodného pohybu, tzn. včetně pobytu mimo prostory Domova.
2. Pracovníci klientům 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 klient má právo navštěvovat svou rodinu, své přátele, jezdit na výlety, na procházky apod.
4. Klient, který se na procházce necítí bezpečně nebo potřebuje pomoc s pohybem, se může s pracovníky domluvit na asistenci během procházky.
5. Delší nepřítomnost, kdy je potřeba odhlásit stravu, je povinen klient – nejčastěji v zastoupení rodiny hlásit sociálnímu pracovníkovi/vedoucí služby – kdy odjíždí, kdy se vrátí. Zdravotní sestry mu na dobu pobytu mimo Domov připraví potřebné léky a léčebné prostředky.
6. V případě, že klienti neohlásí svůj odchod mimo Domov a může u něho hrozit reálné nebezpečí ohrožení na zdraví či životě (např. nemá sebou léky, nebezpečí pádu apod.), pracovníci mohou kontaktovat Policii ČR.
7. V případě, že z Domova chce natrvalo odejít klient, 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. 12
Úschova věcí a financí

1. Klient Domova má právo na soukromí, proto si může zamykat své věci ve stolku.
2. Věci vyšší hodnoty nebo i vkladní knížky si může klient dát do úschovy. Tyto věci přebírá sociální pracovník/vedoucí služby. Pokud nejsou přítomni, převezme věci službu konající pracovník - pečovatel. Klienti je vystaveno písemné potvrzení o úschově.
3. Finanční částky si může klient průběžně ukládat a vybírat u sociálního pracovníka/vedoucí služby, který vede příslušnou evidenci pohybu na depozitních účtech klientů. Peníze jsou ukládány na účtu k tomu určeném. Sociální pracovník/vedoucí služby klienti vydá potvrzení o vkladu či výběru. Přehled o úschovách finanční hotovosti má právo kontrolovat sám klient nebo jeho opatrovník. Jiné osoby pouze se souhlasem kliente.
4. Klient si může hotovost do 3 tisíc vybrat jednorázově u sociálního pracovníka/vedoucí služby. Částku nad 3 tisíce je potřeba nahlásit alespoň 2 dny předem.
5. Poskytovatel nenese zodpovědnost za ztrátu financí a cennosti, pokud nebyly řádně uzamčeny.

Čl. 13
Vztahy mezi klienty a pracovníky

1. Všechny osoby, které se nacházejí v Domově, jsou povinné dodržovat dobré mravy, chovat se slušně ke klientům, 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 klienty a jejich rodinnými příslušníky. Výjimku tvoří případy agrese – verbální i neverbální vůči klientům. V takovém případě pracovníci hájí právo klienta na slušné zacházení.
4. Pracovníci mají ohlašovací povinnost a podle toho jednají.

Čl. 14
Přebírání pošty a telefonování

1. Pošta je doručována do poštovní schránky umístěné na Domově. Schránku denně vybírá sociální pracovník/vedoucí služby (pověřená osoba), který poštu roztřídí. Poštu adresovanou klientům zásadně neotvírá, ale předá mu ji. Poštu do vlastních rukou roznáší poštovní doručovatel po pokojích klientů sám.
2. Klient může požádat o asistenci sociálního pracovníka/vedoucí služby s přečtením pošty.
3. V případě, že klient má stanoveného opatrovníka, adresovaná pošta je předána opatrovníkovi, který si vše zajistí. O adresované poště sociální pracovník/vedoucí služby informuje opatrovníka telefonicky, sms nebo e-mailem.

4. Pokud klient nemá vlastní telefon, může požádat o možnost zatelefonovat si ze služebního telefonu Domova.
5. Pracovník může klientovi asistovat při telefonování či hledání klidného místa, kde by si mohl vyřídit soukromé hovory, ale pracovníci zachovávají mlčenlivost ke všem skutečnostem, které se dozví v rámci asistence, z dopisů či telefonátů klientů.

Čl. 15
Mimořádné situace

1. V případě mimořádné situace budou klienti, 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. Klient 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 klienty 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 přivolaná Policie ČR.
6. V případě fyzické agrese ze strany klienta je personál oprávněn použít opatření omezující pohyb.

Čl. 16
Odpovědnost za škodu

1. Klient odpovídá za škodu (podle Občanského zákoníku), kterou zaviněně způsobí na majetku Diakonie ČCE – střediska Střední Čechy či jiné organizace nebo na majetku či zdraví klientů, pracovníků bez rozdílu pracovního zařazení nebo jiných osob.
2. Klient je povinen upozornit pracovníky na zjištěnou škodu na majetku poskytovatele, která vznikla nebo by mohla vzniknout.
3. V případě způsobené škody je klient povinen veškeré náklady s tím spojené uhradit v plné výši (např. ztráta klíčů domova).

Čl. 17
Stížnosti na kvalitu služby

1. Každý klient 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 klient 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 klient, 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. 18
Informace o dění ve středisku

Další informace můžete získávat prostřednictvím:

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

Dokument je aktualizován podle potřeby minimálně 1x ročně vedoucí služby, schvalován manažerkou služeb pro seniory ve středisku Diakonie – Střední Čechy

Příloha č.1 Domácího řádu
PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ, PRACOVNÍKŮ A RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ

PRÁVA KLIENTŮ

Právo na osobní svobodu
- Klient 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 klientům zakazovat vycházky či delší pobyt mimo Domov.

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

Právo na soukromí
- Klient má právo zamknout si svůj pokoj, mít vlastní uzamykatelný stolek, skříň, skříňku.
- Klient 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 klient uvede a opatrovníků, nesdělují žádné důvěrné informace a informace o zdravotním stavu.

Právo na rodinný a partnerský život
- Klienti jsou podporováni v tom, aby udržovali kontakty s rodinnými příslušníky, udržovali vztahy. Pracovníci ve vztazích mezi klientem a jeho rodinou zachovávají neutrální postoj. Pokud je ohrožen klient na svých právech, staví se personál na stranu klienta. Do sporů v rodinách nezasahují.
- Klientům 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. Klient se může s pracovníky domluvit, pokud potřebuje asistenci při pochůzkách mimo Domov.

Právo na důstojné zacházení a kvalifikovanou podporu a péči
- Pracovníci přistupují ke klientům vstřícně a ohleduplně s úctou. Nikoho nesmí ponižovat ani jinak vystavovat nedůstojnému zacházení.
- Důstojnost chráníme i tím, že klientům 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
- Klienti mají právo si do Domova přinést vlastní předměty. Každý klient má právo vědět o všech svých příjmech a výdajích.

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

POVINNOSTI KLIENTŮ

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

PRÁVA PRACOVNÍKŮ

Právo odmítnout úkon
- Právo odmítnout takový úkon, požadavek klienta, který je v rozporu s dobrými mravy nebo jinak ohrožuje pracovníka

Právo na slušné jednání ze strany klientů i rodinných příslušníků.

Právo hájit práva a oprávněné zájmy klienta
- Právo odmítnout takový požadavek rodiny, se kterým klient zásadně nesouhlasí, ale zároveň tím není ohrožen na životě či zdraví.

POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

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

OBECNÁ PRAVIDLA SPOLUPRÁCE S RODINOU KLIENTŮ

1. Zákonný zástupce (opatrovník) zastupuje klienta pouze při právním jednání jako je podepisování smluv, platby apod. V žádném případě nesmí pracovníci ani zákonní zástupci omezovat klienta v jeho základních právech (svoboda pohybu, právo na sexuální život). Pracovníci však individuálně posuzují míru rizika u každého klienta 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 klienta.
3. Hospitalizaci klienta 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 klienta předává ošetřující lékař nebo zdravotní tým poskytovatele.
5. Klient 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 klient služby má právo zavázat pracovníky mlčenlivostí vůči rodinným příslušníkům.
7. Zákonný zástupce (opatrovník), pokud je k tomu oprávněn, má právo nahlížet do finančních záležitostí klienta. Rodinný příslušník, který není opatrovníkem, nemá právo nahlížet do finančních záležitostí klienta bez jeho souhlasu. Sociální pracovník/vedoucí služby nemůže bez souhlasu klienta předat rodině jakoukoliv finanční částku.
8. V případě plánovaného vyšetření rodinou/opatrovníkem je rodina/opatrovník povinna telefonicky, sms nebo emailem informovat sesternu Libice nad Cidlinou o plánovaném vyšetření klienta. Kontakt je uvedený na str. 14 Domácího řádu.
9. Při nástupu je potřeba předat vyplněný formulář Anamnestický dotazník, i poslední stranu – část Poslední rozloučení. V případě, že tato část nebude vyplněná, poskytovatel postupuje následovně:
   - telefonicky kontaktuje blízkou osobu v čase od 7:00 – 22:00 hodiny, v případě, že pracovník se nedovolá, bude blízka osoba kontaktovaná ráno,
   - oblečení se vybere to nejvhodnější,
   - pohřební službu volá Poděbrady Jeřábek nebo Nymburk.

Příloha č. 2 Domácího řádu

KONTAKTY NA PRACOVNÍKY SLUŽBY A DALŠÍ INSTITUCE

Statutární zástupce organizace, ředitel:
tel.: 724 022 964, e-mail: chmelova.renata@diakonie-stred.cz

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

Sociální pracovník/vedoucí služby DpS Libice nad Cidlinou:
tel.: 734 410 995, e-mail: tkacikova.stanislava@diakonie-stred.cz

Sesterna Libice nad Cidlinou
tel.: 734 410 994, e-mail: sesterna.libice@diakonie-stred.cz

Pracovníci v sociálních službách (pečovatelé):
DZR Opolany - tel: 724 980 287, e-mail: příjmení.jméno@diakonie-stred.cz
DZR Pátek - tel.: 724 980 286, e-mail: příjmení.jméno@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**