

PRAVIDLA SOUŽITÍ

Shrnují vnitřní pravidla sociální služby Domov pro seniory poskytované Domovem Korýtko, příspěvkovou organizací (dále „domov“, nebo „poskytovatel“) a zahrnují:

- Pravidla služby
- Etický kodex

Pravidla soužití jsou závazná pro klienty, zaměstnance a návštěvy domova. Základní podmínkou společného soužití v domově je slušné a zdvořilé chování.

PRAVIDLA SLUŽBY

VZÁJEMNÉ VZTAHY

ETIKA

Pro dodržování základních etických norem jsme společně vytvořili **Etický kodex domova** - Kodex chování klientů, personálu a návštěv. Etický kodex domova tvoří nedílnou součást Pravidel soužití.

OHLEDUPLNOST

V domově se potkávají a žijí lidé, kteří potřebují podporu nebo pomoc jiných osob. Aby bylo zajištěno nejlepší vzájemné soužití všech osob, je vyžadována vzájemná **tolerance a ohleduplnost**.

AGRESIVITA



V domově **jsou nepřijatelné agresivní projevy chování směřující jak vůči druhé osobě, tak vůči sobě samému (sebepoškozování) zejména:**

- **Slovní agresivita: urážky, osočování, vyhrožování**
- **Fyzické napadání: bití, fackování**

Agresivita uživatelů způsobena zdravotním stavem je řešena domluvou, poskytnutím odborné pomoci (všeobecná sestra, lékař) a nastavením pravidel poskytování služby tak, aby byla zajištěna bezpečná služba všem klientům. Agresivita spojená s užíváním alkoholu nebo drog je řešena zákonnou cestou (přivolání policie).

UBYTOVÁNÍ

Je možné v **jednolůžkových a dvoulůžkových** pokojích

VYBAVENÍ POKOJE



Klienti si mohou pokoj po dohodě s vedoucí službou zařídit vlastními předměty (drobným nábytkem, dekoracemi, televizí, rádiem, malou ledničkou, křeslem). Nábytek domova eviduje vedoucí služby.

Ustavení nábytku a pomůcek nesmí zasahovat do prostoru spolubydlícího (například bránit v průchodu).

ZÁJMY A POTŘEBY KLIENTŮ

Pokud vybavení a ustavení nábytku v pokoji klientovi nevyhovuje, řekne to zaměstnanci. Zaměstnanec drobné úpravy provede podle možností ihned (například doplnění o židli, jídelní stůl, otočení postele), náročnější úpravy předá k řešení vedoucí služby.

KLÍČE



UZAMYKÁNÍ POKOJE

NÁHRADNÍ KLÍČE

REVIZE

ROZHLASOVÉ A TELEVIZNÍ POPLATKY

ÚPRAVY PROSTOR PÉČE O PROSTORY

POŘÁDEK

PŘESTĚHOVÁNÍ

TRVALÝ POBYT

NOČNÍ KLID



Pokud klient není schopen uplatňovat svá práva a hájit své zájmy, přizpůsobí zaměstnanec vybavení a ustavení pokoje tak, aby mohly být naplňovány potřeby klienta. Změny projedná se spolubydlícím.

Klienti mají právo mít klíče od svého pokoje a klíče od uzamykatelných skříní. V případě poškození nebo ztráty klíče jsou klienti povinni uhradit vyhotovení nového klíče.

Na vícelůžkových pokojích si **uzamykání pokoje domlouvají klienti** mezi sebou. V případě potřeby dojedná uzamykání pokoje sociální pracovník.

Náhradní klíče od pokojů a skříní jsou uloženy a zabezpečeny v pracovním personálu na příslušném patře a jsou použity v případě poškození či ztráty klíče klienta, nebo k zajištění věcí při náhlé nepřítomnosti klienta.

Klienti jsou povinni **zajistit si na vlastní náklady revizi elektrospotřebičů**, které nejsou v záruce.

Pokud budou klienti používat vlastní rádio nebo televizní přijímač, jsou **povinni přihlásit a hradit ze svých prostředků poplatky České televizi a Českému rozhlasu**, dle platného zákona o rozhlasových a televizních poplatcích.

Klienti nesmí v prostorách domova **bez souhlasu** domova provádět **změny zásadního rozsahu** (např. stavební úpravy, vrtání).

domov je povinen zajistit **úklid a údržbu společných i ubytovacích prostor**. Zaměstnanci jsou povinni dbát rovných podmínek pro užívání společných prostor všemi klienty.

Klienti jsou povinni řádně **užívat pokoj a prostory** vyhrazené k ubytování a k užívání: **udržovat pořádek**, chránit prostory a vybavení před poškozením, zničením nebo ztrátou.

K přestěhování dojde dle možností poskytovatele:

- na žádost klienta
- z provozních důvodů (rekonstrukce, havárie, apod.)
- v případě změny v potřebách klienta, a to na pokoj, který lépe vyhovuje jeho potřebám
- při konfliktech, sporech, dochází-li k porušování Pravidel soužití

Přestěhování řeší vedoucí služby příslušného patra. Vedoucí služby vedou jednotný pořadník zájemců o jednolůžkové pokoje. Uvolní-li se jednolůžkový pokoj, přihlíží se k délce podání žádosti a k budově, která lépe odpovídá potřebám klienta.

Poskytovatel **umožňuje přihlášení k trvalému pobytu** na adrese poskytovatele. Podporu při vyřízení poskytuje sociální pracovnice - agenda. V době od **22:00 do 6:00 hodin** je v domově stanoven **noční klid**. Klient **nesmí být rušen**, s výjimkou nutnosti podání léku, lékařské či individuální ošetrovatelské péče. **Není dovolen hlučný hovor, křik, hlasitý poslech rádia, televize, sprchování, celonoční svícení či jiné rušení nočního klidu** (mimo akutní situace). V době nočního klidu se ve společných prostorách

**REKONSTRUKCE
HAVÁRIE**

používá tlumené osvětlení.

V případě rekonstrukce či havárie může dojít k dočasnému omezení v užívání společných či obytných prostor, případně stěhování do náhradních prostor. Klienti budou informováni prostřednictvím zaměstnanců a na informačních tabulích.

STRAVOVÁNÍ

Stravování se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na potřeby klienta a je nedílnou součástí poskytovaných služeb.

**PODÁVÁNÍ
STRAVY**



Strava je podávána v jídelnách na patrech nebo na pokojích.

snídaně 7:30 – 9:15 hod.

oběd 11:45 – 13:00 hod.

večeře 17:30 – 19:00 hod.

Klienti mohou stravu odebrat dle dohody s personálem i mimo uvedené časy za dodržení platných hygienických předpisů. Kromě hlavních jídel se poskytují **dopolední nápoje a dopolední svačina (15:00 – 16:00)**. Dále dle typu stravy **druhá večeře (20:00 – 21:00)** nebo v průběhu dne **nutriční podpora** (např. sipping, nutridrink, protifar).

**ODHLÁŠENÍ
STRAVY**

Klienti si mohou odhlásit stravu **jeden pracovní den předem do 13:00 hodin** u personálu patra. V případě pozdě odhlášené nebo neodhlášené stravy nemůže klient požadovat vratku za neodebranou stravu.

**VÝBĚR
STRAVY**

Domov umožňuje podle provozních možností výběr obědů až ze tří menu a každý všední den výběr ze dvou druhů studených večeří. Menu 1 je vždy upraveno podle diety klienta. Menu 2 a 3 je jídlo výběrové, které nemusí odpovídat dietě klienta. **Domov zajišťuje tyto diety:**

DIETY

- Racionální (3)
- Šetřící (2)
- Diabetická (9)
- Diabetická šetřící (9/2)
- Dieta bez mléčných výrobků (BM)
- Dieta s omezením bílkovin na 60g (6)

**ÚPRAVA
STRAVY**

Strava může být dále servírována:

- Mechanicky upravená (mleté maso, celé přílohy)
- Kašovitá (mleté maso, příloha: bramborová kaše)

JÍDELNÍČEK

Poskytovatel zveřejňuje jídelníček na následující měsíc na webových stránkách a na patrech do 15. dne předchozího měsíce. Týdenní jídelníček je vyvěšen na informačních tabulích na patrech a ve vestibulu. Změna jídelníčku je vyhrazena.

**NUTRIČNÍ
TERAPEUT
VLASTNÍ
POTRAVINY**

Stravovací potřeby jednotlivých klientů řeší **nutriční terapeut**, který pracuje podle nutričního standardu.

Donesené potraviny si mohou klienti uložit v lednicích na patrech. Ve společných lednicích musí být potraviny **označeny datem spotřeby a jménem**, aby nedošlo k záměně.

**ZÁJMY
KLIENTŮ**

Pokud klient není schopen uplatňovat svá práva a hájit své zájmy, změní zaměstnanec v zájmu klienta způsob přípravy, podávání a složení stravy.

**PODNĚTY
KE STRAVĚ**

Spolupracuje přitom s vedoucí služby, nutriční terapeutkou, případně všeobecnou sestrou. Vedoucí služby zajišťuje odhlášení stravy, nebo označení potravin.

Podněty ke stravě mohou klienti sdělovat **nutriční terapeutce**, nebo uvádět do sešitů na patrech, vhozením do **schránky důvěry, osobně** u personálu.

HYGIENA, PÉČE O PRÁDLO

ČISTOTA

Klienti jsou povinni v rámci úrovně své soběstačnosti pečovat o osobní hygienu, čistotu prádla a šatstva. Zaměstnanci poskytují potřebnou podporu.

**ZÁVADNÉ
VĚCI**

Při důvodném **podezření z porušení hygienických předpisů** je personál povinen **požádat klienta o odstranění závadných věcí** (plesnivé pečivo, použitá inkontinence, aj.). Pokud věci klienta **ohrožují zdraví a kvalitu života** v domově a klient tyto věci neodstraní, **smí pracovníci v přítomnosti a s vědomím klienta závadné věci z pokojů, skříní nebo stolků odstranit. Pokud okolnosti neumožňují přítomnost klienta** (například z důvodu hospitalizace), **pracovníci odstraní závadné věci v nezbytném rozsahu a klienta informují.**

**ZACHÁZENÍ
S OSOBNÍMI
VĚCMI**

Zaměstnanci jsou povinni zacházet s osobními věcmi klientů řádně, předcházet jejich ztrátám a zničení. Při řešení poškození nebo ztráty osobních věcí poskytuje klientovi podporu vedoucí služby.

PRÁDELNA

Prádelna poskytovatele zajišťuje praní a žehlení osobního i ložního prádla. Klient si může u vedoucí služby zapůjčit ruční pračku za účelem přeprání drobného prádla.

OZNAČENÍ

JMÉNO

Aby se předcházelo záměnám prádla, je nezbytné, aby **ošacení dávané do prádelny bylo označeno na rubové straně oděvu jménem. Za označení prádla odpovídá klient.** Pokud označení není v možnostech a schopnostech klienta, zajistí označení u švadlenky domova zaměstnanec. Označení ošacení jménem provádí švadlenka v domově bezplatně. Označení může provést také klient sám **vyšitím.**

**ODĚV
VÝZNAMNÉ
HODNOTY**

Oděvy, které je zapotřebí čistit **chemicky** (např. vlněné kostýmy) doporučujeme nechat vyčistit v čistírně k tomu určené. Dává-li klient do prádelny oděv, který má **významnou hodnotu**, doporučujeme upozornit personál a prádlo **předat osobně.**

ŠVADLENKA

Domov zabezpečuje drobné opravy osobního a ložního prádla. Větší úpravy oblečení dle přání provede švadlenka a klient hradí náklady dle sazebníku.


SOUKROMÉ PLACENÉ SLUŽBY

**HOLIČ,
KADEŘNÍK,
PEDIKÉRKA**

Pracovníci v přímé péči poskytují podporu při běžné osobní hygieně. Pro účely stříhání a úpravy vlasů, manikúru, pedikúru využívají klienti soukromých placených služeb. Klienti se mohou objednat sami, nebo prostřednictvím zaměstnanců na patře.

ODBORNÁ OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Odbornou ošetrovatelskou péči zabezpečuje poskytovatel zdravotnickým personálem v souladu s léčebným režimem, který doporučí lékař. Rozsah **ošetřovatelské a rehabilitační péče** a požadavky klienta jsou uvedeny v jeho **plánu ošetřovatelské péče a plánu rehabilitace**. Klienti by měli dbát doporučení lékaře.

LÉKAŘ	Lékař, který užívá k ordinování prostory domova, není zaměstnancem domova. Klient může mít ošetřujícího lékaře mimo domov.
OBJEDNÁNÍ K LÉKAŘI	Potřebu lékařského a jiného ošetření sděluje klient zaměstnanci domova. Pokud personál zaznamená zdravotní problém u klienta, informuje všeobecnou nebo praktickou sestru, která zdravotní stav klienta vyhodnotí a případně zajistí kontrolu u lékaře.
	Pokud klient jezdí k lékaři mimo domov, zajistí objednání, vyzvedávání receptů, doprovody a návštěvy u lékaře podle dohody klient, osoby blízké, nebo všeobecná sestra.
PODÁVÁNÍ LÉKŮ	Klienti mohou mít léky u sebe, nebo jim je podává všeobecná nebo praktická sestra podle předpisu lékaře.
LÉČEBNÝ REŽIM	V případě podezření na infekční onemocnění je klient povinen dodržovat lékařem stanovený a doporučený léčebný režim a hygienická opatření (např. nepohybovat se po společných prostorách) do doby přeložení na odborné zdravotnické zařízení nebo do vyléčení.

DALŠÍ SLUŽBY A ČINNOSTI (telefonování, kopírování, úprava oděvu, využití auta, apod.)

DALŠÍ SLUŽBY ZA ÚHRADU	Klienti si mohou prostřednictvím pracovníků objednat další služby a činnosti , jejichž nabídka i ceny jsou zveřejněny na informačních tabulích a webových stránkách u Úhrad služeb. Vyúčtování předkládá klientovi zaměstnanec, který službu provedl (například sociální pracovník, švadlenka).
---------------------------------------	--

MAJETEK KLIENTŮ

SOUKROMÍ ZAMYKÁNÍ SKŘÍNÍ	Je zakázáno vstupovat do osobních věcí klientů bez přítomnosti klienta! Klienti jsou povinni chránit svůj majetek uzamčením ve skříních. Pokud není v možnostech nebo schopnostech klienta uzamčení zajistit, provede uzamčení zaměstnanec.
TREZOREK	Klienti mají možnost nechat si namontovat do nočního stolku osobní trezorek , který si pořídí na vlastní náklady. Za klíče od trezorku ručí klient sám. V případě ztráty klíče je ten, kdo klíč ztratil, povinen na vlastní náklady zajistit výrobu nového klíče. Pokud schopnosti klienta neumožňují zajištění klíče, zajistí výrobu nového klíče na náklady klienta zaměstnanec.
ÚSCHOVA U PRACOVNÍKŮ	Klienti si mohou uložit drobnou hotovost u vedoucí/ho služby přímo na patře. Na požádání a není-li možno zajistit úschovu jiným běžným způsobem, zajistí úschovu cenností a vkladních knížek sociální pracovnice v přízemí budovy B. Domov ručí jen za takto uschované cennosti a peníze.

**VÝBĚR
Z ÚSCHOVY
OSOBNÍ
DOKLADY**

Uložené peněžní částky si mohou klienti vybírat u vedoucí/ho služby nebo u sociální pracovnice v přízemí budovy B.

Osobní doklady (občanské průkazy a průkazy zdravotních pojišťoven) **mají klienti uloženy u sebe.** V mimořádných případech mohou být dočasně uschovány u vedoucí/ho služby příslušného patra. Vedoucí služby zajistí vydání osobních dokladů na požádání klienta.

**VYUŽÍVÁNÍ
BANKOVNÍCH
SLUŽEB**

Hotovost uložená u poskytovatele slouží k běžné spotřebě. Nenahrazuje bankovní účet nebo jinou formu spoření. U větších finančních částek jedná sociální pracovnice s klientem o možnostech uložení těchto financí například v bance (vkladní knížky, spořicí účty, aj.).

POBYT MIMO DOMOV

ODCHOD

Klienti mohou **domov opouštět dle vlastních potřeb. O odchodu je vhodné informovat pracovníky patra.**

**POBYT MIMO
DOMOV**

Za účelem včasného odhlášení ze stravy je doporučeno **pobyty mimo domov nad 24 hod.** (např. víkendové návštěvy příbuzných) **nahlásit předem zaměstnanci patra, a to nejpozději předchozí pracovní den do 13:00 hodin.** Doporučujeme sdělit, kam klient odchází, přibližný čas návratu, případně zanechat kontakt.

HOSPITALIZACE

Po dobu pobytu v nemocnici je místo klienta v domově zachováno, **strava je od následujícího kalendářního dne odhlášena. Osobní věci klienta je povinen personál řádně zajistit uzamčením proti ztrátě.**

PŘEPLATKY A VRATKY ÚHRAD

**VRATKA
ZA STRAVU**

Pokud klient zaplatil úhradu za celý měsíc a odhlásil si stravu nebo byl hospitalizován, vyplatí sociální pracovnice přeplatek za neodebranou stravu. Pokud nebyla sjednána dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů do plné výše, zohlední domov při výpočtu vratky **rozdíl mezi požadovanou a skutečnou úhradou**, tj. o tento rozdíl je výše vratky snížena.

**PŘÍSPĚVEK
NA PÉČI**

Pokud byl vyplacen příspěvek na péči, vyplatí sociální pracovnice za každý kalendářní den pobytu mimo domov poměrnou část příspěvku. Kalendářním dnem se rozumí **den v době od 00.00 hod. do 24.00 hod.** Příspěvek na péči vyplacený po úmrtí klienta není předmětem dědictví.

PŘEPLATEK

Pokud byla zaplacen vyšší částka, než je uvedeno ve smlouvě, **vyplatí sociální pracovnice rozdíl mezi požadovanou a provedenou úhradou.**

CELÝ MĚSÍC

Pokud klient pobývá mimo domov celý kalendářní měsíc, vrací poskytovatel za daný kalendářní měsíc **úhradu za neodebranou stravu a příspěvek na péči ve výši vyplaceného příspěvku na péči** (netýká se hospitalizace).

VÝPLATA

Přeplatek (příp. vratku) vyplatí sociální pracovnice **podle sjednané dohody, nejpozději do 17tého dne následujícího kalendářního měsíce, po měsíci, za který přeplatek (vratka) vznikl:**

a) **hotově** klientovi nebo osobě, která má pověření nakládat s finančními prostředky klienta (například opatrovníkovi); pokud není klient v době



výplaty přítomen, uloží sociální pracovnice přeplatek do pokladny hotovostních depozit klienta na jméno klienta a přeplatek vyplatí po návratu klienta

b) **převodem na účet**, ze kterého byla úhrada zaslána

Přeplatky jsou vypláceny v soukromí, zpravidla na pokoji nebo v kanceláři.

BEZPEČNOST

KOUŘENÍ



Vzhledem k bezpečnosti domova je **dovoleno kouření pouze:**

- ve vymezeném prostoru terasy, pokud nejsou omezováni ostatní klienti
- v kuřárně v suterénu budovy C
- na terase u výjezdu na zahradu na konci patra C1
- vymezený kuřácký prostor před hlavním vchodem

Kouření v jiných než vyhrazených prostorách domova je zakázáno!

OHEŇ

Je zakázáno zacházet s otevřeným ohněm mimo vyhrazených prostor pro kouření, rozdělávat oheň v blízkosti budov.

VAŘIČE

Není dovoleno používání spirál, přímotopů a **jiných z hlediska požární ochrany nebezpečných přístrojů.**

OCHRANA MAJETKU DOMOVA, ODPOVĚDNOST ZA ZPŮSOBENOU ŠKODU

MAJETEK DOMOVA

Všichni jsou povinni šetřit majetek domova i majetek klientů. Každý odpovídá za škodu, kterou zaviněně způsobil/a na majetku domova, na majetku nebo zdraví klientů, zaměstnanců nebo jiných přítomných osob.

VZNIK ŠKODY

Všichni jsou povinni upozornit zaměstnance na škodu, která vznikla nebo která hrozí a kterou je třeba odvrátit.

ŠETRNOST

Všichni jsou povinni šetrně nakládat s vodou, vytápěním, elektrickou energií.

ZTRÁTA MAJETKU NEBEZPEČNÉ VĚCI

Klient je v případě ztráty či poškození majetku mu prokazatelně svěřeného povinen škodu uhradit (např. klíč, podavač předmětů, elektronická lupa).

V domově není dovoleno přechovávat funkční zbraně, hygienicky závadné předměty, narkotika, jakož i jiné věci v nadměrném množství. Za nadměrné se považuje množství, které ohrožuje život nebo zdraví osob (např. hrozí pád, nehygienické podmínky) nebo je větší než umožňuje ubytovací prostor.

NEBEZPEČÍ

HOŘÍ

Při **mimořádných událostech** se klienti řídí **pokyny personálu**

TEČE VODA!

Volej HOŘÍ! Zmáčkní zvonek! Dbej slov pracovnice a pokynu hasiče

NEHODA

Volej TEČE VODA! Řekni pracovnici! Zmáčkní zvonek!

Volej POMOC! Dbej slov pracovnice a pokynu odborníka

NÁVŠTĚVY

RESPEKTUJTE INTIMITU A SOUKROMÍ

Není-li klient v pokoji, je zakázáno vstupovat do jeho pokoje!

V případě provádění hygieny spolubydlícího **využijte k setkání se svým blízkým společenského prostoru (vestibul, kavárna, terasa).** Můžete využít vzpomínkové místnosti. Klíč je k dispozici na recepci.

ODNÁŠENÍ VĚCÍ	Odnášíte-li z domova osobní věci klienta, které mají vyšší hodnotu (cennosti, elektrospotřebiče, ošacení, apod.), informujte, prosím, personál z důvodu předcházení nedorozuměním.
NOČNÍ KLID	Návštěvy v době 22:00 – 6:00 jsou umožněny pouze po dohodě se zaměstnancem příslušného patra. Návštěvníci jsou po 18té hodině povinni se zapsat do knihy návštěv na recepci a oznámit svůj příchod zaměstnanci.
EPIDEMIE	V případě doporučení hygienickou službou může být vyhlášen ředitelem domova zákaz návštěv (například v období chřipkové epidemie). V této době mohou být dočasně omezeny nebo zrušeny skupinové aktivity (bingo, cvičení). Písemný zákaz návštěv bude vyvěšen na hlavních dveřích a na webových stránkách. V případě chřipkových a jiných epidemií může dojít v krajní situaci k omezení sjednaných úkonů péče, a to jak z důvodu akutní nemoci klienta, tak z důvodu absence nemocného personálu. O opatřeních informuje klienta vedoucí služby a situaci s ním projednává (například koupel je klientům provedena na lůžku, nikoli v koupelně).
PODÁVÁNÍ LÉKŮ	Bez předešlé konzultace se zdravotnickým personálem nepodávejte klientům volně prodejné léky, neboť hrozí nebezpečí kontraindikace.

INFORMACE O KLIENTECH

OSOBNÍ A CITLIVÉ ÚDAJE	Poskytovatel se zavazuje, že osobní a citlivé údaje jsou shromažďovány a zpracovávány pro potřeby spojené se zajištěním sjednané sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a bez souhlasu klienta nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu.
ZÁZNAMY	Poskytovatel vede o poskytované službě záznamy. Každý klient má právo na poskytnutí informací nacházejících se v jeho ošetřovatelské i sociální dokumentaci.
NAHLÍŽENÍ DO ZÁZNAMŮ	Klient může povolit nahlížení do své dokumentace a poskytování informací o své osobě třetím osobám . Udělení souhlasu musí být zaznamenáno a je-li to možné, stvrzeno podpisem klienta.

STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY

PODÁNÍ	Klienti, osoby blízké nebo návštěvy mají právo podávat náměty, podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované sociální službě (i anonymně). Podání může být ústně nebo písemně u personálu nebo vhozením do schránky důvěry na patře nebo ve vestibulu.
ŘEŠENÍ	Poskytovatel je povinen srozumitelně informovat osobu o způsobu řešení podnětu nebo připomínky.
VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	Při řešení stížnosti zaměstnanec, který stížnost řeší, získává informace u stěžovatele i u toho, kdo měl pochybit, a případných svědků. Jednáním v týmu se řeší, zda je stížnost oprávněná, či nikoli. O výsledku řešení stížnosti informujeme stěžovatele i toho, vůči komu byla stížnost podána. Stížnost je poskytovatel povinen písemně vyřídit bez zbytečného odkladu,

nejpozději do 30ti kalendářních dní od data doručení stížnosti (vybrání ze schránky důvěry).

**NADŘÍZENÁ
INSTITUTE**

Klienti mají právo v případě nespokojenosti s řešením situace **obrátit se na další instituce** a organizace. Kontakty na tyto organizace jsou na informačních tabulích.

Zřizovatel: Magistrát města Ostravy, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava, telefon: 599 444 444

VÝBOR KLIENTŮ

**JEDNÁNÍ
ZAMĚSTNANCŮ
A KLIENTŮ**

Výbor představují **zástupci z řad klientů**, kteří se účastní **pravidelných schůzek s ředitelem** a dalšími pracovníky domova. Jednání probíhají zpravidla 3x ročně a klienti jsou zváni prostřednictvím zveřejněné pozvánky a personálu. Zápis, který je z jednání vyhotoven, je k dispozici všem klientům na informačních tabulích na patrech. Předmětem jednání je předávání informací o provozních záležitostech a plánovaných událostech, zjišťování spokojenosti klientů se službou, požadavky klientů na zvýšení kvality poskytovaných služeb.

PLÁNOVÁNÍ A PŘEHODNOCOVÁNÍ SLUŽBY

**KLÍČOVÝ
PRACOVNÍK**

Každému klientovi přiděluje vedoucí služby tzv. klíčového pracovníka podle personálních možností. Klient může požadovat změnu tohoto pracovníka.

**PLÁNOVÁNÍ
SLUŽBY
SOCIÁLNÍ
PRACOVNÍK**

Klíčový pracovník plánuje a domlouvá s klientem, v čem a jak mu budou zaměstnanci poskytovat podporu. Zohledňuje aktuální potřeby klienta a možnosti poskytovatele. Domluvené pracovníci zaznamenávají.

Klíčový pracovník při plánování a hodnocení služby spolupracuje se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník poskytuje klíčovému pracovníkovi odbornou podporu.

Sociální pracovník s klientem upřesňuje postupy a uzavírá dohody o způsobu poskytování služby, řeší případné střety zájmů a rozpory.

**ZAPOJENÍ
BLÍZKÝCH**

Na plánování, přehodnocování i poskytování služby se podílí i osoby blízké. Spolupracují při doprovodu klienta mimo domov, zajišťují hospodaření s financemi, jednání s úřady, nákup léků, poskytují pomoc při podávání stravy. Poskytují informace o předchozím způsobu života.

PORUŠENÍ PRAVIDEL

**ŘEŠENÍ
NA MÍSTĚ**

Každý, kdo vidí porušení Pravidel soužití, má **právo druhého na toto slušně upozornit a povinnost vhodným způsobem informovat zaměstnance**, například rozhovorem, zápisem, vhozením do schránky důvěry, telefonicky. Zaměstnanec musí informovat nadřízeného.

**PORUŠENÍ:
PRACOVNÍKEM**

Porušení pravidel zaměstnancem řeší jeho nadřízený ve spolupráci s personalistou a informuje ředitele organizace. Následně mohou být pro zaměstnance vyvozeny pracovní právní důsledky.

NÁVŠTĚVOU

Návštěvy, které porušují Pravidla soužití, budou personálem vykázány

KLIENTEM

z obytných prostor služby. V případě hrubého porušení Pravidel soužití budou vykázány z budovy, případně bude přivolána Policie ČR.

Pokud Pravidla soužití poruší klient, **zaznamená** zaměstnanec **událost** do sociální dokumentace klienta, ke kterému se situace vztahuje a **informuje sociálního pracovníka**. Sociální pracovník je povinen spolupracovat s klíčovým pracovníkem a zhodnotit možné příčiny, případně vyvolat jednání multidisciplinárního týmu. Informace zohledňuje v plánování poskytované služby a **řeší situaci s ohledem na potřeby, možnosti a schopnosti klienta. Zohledňují schopnost posoudit a usměrňovat vlastní jednání každého klienta.**

POUČENÍ

Sociální pracovník je povinen poučit dotyčného o následcích, které by pro něho mohlo mít porušování pravidel. Písemně zaznamenává řešení situace do dokumentace klienta.

**OPAKOVANÉ
PORUŠOVÁNÍ**

Při dalším porušení Pravidel soužití **obdrží klient ústní i písemné upozornění**. Na řešení se podílí dle oblasti porušení vedoucí útvaru provozně technického, vedoucí útvaru sociální a přímé péče, vedoucí útvaru zdravotní péče a ředitel. „**Upozornění na porušení vnitřních pravidel**“ předává klientovi (příp. jeho opatrovníkovi) vedoucí útvaru sociální a přímé péče. **Po třech upozorněních poskytovatel vypoví klientovi smlouvu o poskytnutí sociální služby.** Po uplynutí 12 kalendářních měsíců se k předaným upozorněním nepřihlíží.

**PORUŠENÍ
ZVLÁŠT
HRUBÝM
ZPŮSOBEM**

Pokud se klient vědomě dopustí porušení Pravidel soužití zvláště hrubým způsobem, **obdrží ústní i písemné upozornění** a poskytovatel vypoví smlouvu o poskytnutí sociální služby.

ZA PORUŠENÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ KLIENTEM SE POVAŽUJE:

- **porušování etického kodexu**
- opakované **omezování prostoru spolubydlícího** (například zamezování v průchodu pokojem umístěním vozíku nebo stolků, či jiných předmětů; hlasitý poslech rádia či televize, na kterém se spolubydlící nedohodnou; přivlastňování si vybavení, které je určeno ke společnému používání, nebo k užívání spolubydlícího; používání zástěny jako zábrany v užívání prostoru, nikoliv pro potřebu intimity),
- **omezování ostatních klientů** v používání společných prostor (například bránění ve společném pobytu ve společenské místnosti, kulturní místnosti, nebo jídelně, hlasitým poslechem hudby za současného sledování televize),
- **opakované vědomé porušování lékařem stanoveného léčebného režimu v případě, že má klient akutní infekční onemocnění,**
- neuhrazení škody na majetku domova, který byl klientovi svěřen (například klíč, lupa, podavač předmětů),
- používání elektrospotřebiče staršího dva roky, u kterého není provedena revize,
- používání nebezpečných přímotopů, nebo jiných nebezpečných spotřebičů,

- nešetrné nakládání s energiemi: plýtvání vodou, nezhasínání světel, větrání za plného puštění topení,
- provedení zásadní změny v pokoji bez dohody s vedoucí služby (např. vrtání do stěn),
- rušení nočního klidu: hlasitým hovorem, hlasitým poslechem televize nebo rádia, sprchováním pro požitek (nikoli v případě akutní potřeby), celonočním svícením,
- neuhrazení spotřebované „Další služby a činnosti“ po předložení vyúčtování,
- kouření mimo vyhrazené prostory pro kuřáky,
- manipulace s otevřeným ohněm v budově nebo blízkém okolí,
- uchovávání nebezpečných věcí (funkčních střelných zbraní, narkotik),
- vstup na pokoj bez přítomnosti klienta,
- pobyt s návštěvou na pokoji v době provádění toalety spolubydlícího,
- bouchání, sekání nebo jiné ničení majetku domova,
- slovní napadání - urážkami, vyhrožováním, vulgarismy
- manipulace s osobními věcmi klienta bez jeho přítomnosti,
- **šikana – zasahování do práv a oprávněných zájmů klientů.** Například
 - dlouhé větrání klientovi, v jehož schopnostech a možnostech není okno zavřít,
 - vytápění pokoje klientovi, v jehož schopnostech a možnostech není topení vypnout,
 - používání velkého osvětlení v době nočního klidu na vícelůžkovém pokoji,
 - bránění ve využití sdíleného WC nebo sdílené koupelny, bránění ve sledování televize nebo rádia, nebo naopak záměrné hlasité poslouchání, televize nebo rádia při odmítnutí použití sluchátek,
 - přivlastňování si věcí, které jsou určeny ke společnému užívání,
 - odejmutí kompenzačních pomůcek.

Za porušení Pravidel soužití zvláště hrubým způsobem se považuje zejména neoprávněné a hrubé napadání ostatních klientů, zaměstnanců, návštěvníků, chování, které je v rozporu s právními předpisy (trestní zákon):

- fyzické napadení jiné osoby: kopání, bouchání, škracení, ohrožování – zbraní, věcmi.

PROJEDNÁVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

KDO	Pravidla soužití projednávají s klienty (popřípadě s návštěvníky) sociální pracovníci a klíčoví pracovníci.
KDY	Pravidla projednávají vždy při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, při změně Pravidel soužití , dále v případě potřeby klienta nebo návštěvníka a při řešení problémových situací a konfliktů.
JAK	Pravidla soužití mohou projednávat v plném rozsahu , nebo jen některé kapitoly. Při projednávání používají názorné ukázky, uzpůsobují tempo řeči, hlasitost, používají fotografické prezentace, opakování, apod..

Pravidla soužití nabývají účinnosti dnem 15. 7. 2019 a nahrazují Pravidla soužití z 26. 1. 2017.

V Ostravě dne 4. 7. 2019 zapsala Kristýna Slaná, VÚSPP

Mgr. Jan Seidler, ředitel Domova Korýtko

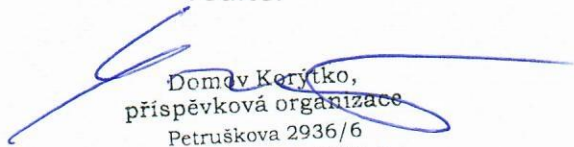
ETICKÝ KODEX

Kodex chování klientů, personálu a návštěv

- Jsme k sobě vzájemně **tolerantní**.
- Jsme k sobě **ohleduplní**.
- Jsme **taktní**.
- Jsme vůči sobě **pozorní, pomáháme si, jsme solidární**.
- Jsme **trpěliví**.
- **Respektujeme** se navzájem.
- Dodržujeme zásady **slušného chování**, zdravíme se.
- Nejsme **hluční**.
- Dodržujeme **kulturu stravování** na veřejných místech.
- Jsme **pořádní**. Udržujeme **čistotu těla i čistotu kolem sebe**. Udržujeme pořádek v domově a jeho bezprostředním okolí.
- **Nevyhazujeme věci z balkónů**.
- S klienty, pracovníky domova i návštěvníky mluvíme **slušně**.
- O vybavení domova se **staráme**, neničíme jej.
- **Nezneužíváme ochotu** pracovníků, ostatních klientů, ani návštěvníků.
- **Vyvarujeme se urážek**.
- **Nemanipulujeme s věcmi druhého bez jeho vědomí!**
- **Dodržujeme dohody**.
- **Pokud je to možné, řešme problémové situace ihned, bez časového prodlení**.
- Jsme-li s něčím **nespokojeni, informujeme personál**. Jsme-li spokojeni, **chválíme**.

Chování odporující výše zmíněným pravidlům není přijatelné.

Mgr. Jan Seidler
ředitel



Domov Korýtko,
příspěvková organizace
Petruškova 2936/6
700 30 Ostrava-Zábřeh
IČ: 706 31 867 Tel.: 596 748 336