

PRAVIDLA SOUŽITÍ

shrnují vnitřní pravidla sociální **služby Domov pro seniory** poskytované Domovem Korýtko, příspěvkovou organizací (dále „Domov“, nebo „poskytovatel“) a zahrnují **Pravidla služby a Etický kodex**.

PRAVIDLA SLUŽBY

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

VZÁJEMNÉ VZTAHY

ETIKA	V domově společně prožíváme svůj život. Abychom spolu dobře vycházeli, vytvořili jsme Etický kodex domova - Kodex chování klientů, personálu a návštěv. Etický kodex domova shrnuje základní zásady žádoucího chování a tvoří nedílnou součást vnitřních pravidel.
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	<p>V domově jsou nepřijatelné agresivní projevy chování směřující jak vůči druhé osobě, tak vůči sobě samému (sebepoškozování):</p> <ul style="list-style-type: none">• Slovní agresivita: urážky, osočování, vyhrožování• Fyzické napadání: bití, fackování <p>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, záchytka, přestupkové oddělení) a ve spolupráci s odborníky.</p>

UBYTOVÁNÍ

BUDOVY	<p>Služba je po dobu rekonstrukce objektu na ul. Petruškova 2936/6, Ostrava-Zábřeh poskytována v náhradních prostorách, a to v objektech:</p> <ul style="list-style-type: none">• Domov Korýtko, ul. Hladnovská 751/119, Ostrava Muglinov v jednodlůžkových, dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích• Domov Korýtko, ul. Na Liščině 342/10, Ostrava Hrušov v jednodlůžkovém, dvoulůžkových a třílůžkových pokojích
VYBAVENÍ	Klienti si mohou pokoj po dohodě s vedoucí služby zařídit vlastními předměty (drobným nábytkem, dekoracemi, televizí, rádiem, malou

POKOJE

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), náročnější úpravy předá k řešení vedoucí služby.

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.

KLÍČE



UZAMYKÁNÍ POKOJE REVIZE

Klienti mají právo mít klíče od uzamykatelných zásuvek či skříní, které slouží k úschově jejich osobních věcí, u sebe. V případě poškození nebo ztráty klíče jsou klienti povinni uhradit vyhotovení nového klíče.

Pravidla pro uzamykání pokoje projednává s klienty na vícelůžkových pokojích sociální pracovník.

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

ROZHLASOVÉ A TELEVIZNÍ POPLATKY ÚPRAVY PROSTOR PÉČE O PROSTORY

Pokud budou klienti používat vlastní rádio nebo televizní přijímač, jsou **povinni přihlásit a hradit ze svých prostředků poplatek České televizi a Českému rozhlasu**, dle 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.

POŘÁDEK

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

PŘESTĚHOVÁNÍ

K přestěhování dojde dle možností poskytovatele:

- na žádost klienta
- z provozních důvodů (havárie, rekonstrukce, apod.),
- v případě změny v potřebách klienta na pokoj, který lépe vyhovuje jeho potřebám,
- při konfliktech, sporech, dochází-li k porušování pravidel soužití
- v případě epidemie (povinnost izolace dle platných pravidel)

Přestěhování řeší vedoucí služby příslušného patra. Vedoucí služby vedou pořadník zájemců o jednolůžkové pokoje. Uvolní-li se jednolůžkový pokoj, přihlíží se k délce podání žádosti a objektu (pořadníky jsou pro každý objekt vedeny odděleně).

TRVALÝ POBYT

Poskytovatel **umožňuje přihlášení k trvalému pobytu** na adrese Petruškova 6, Ostrava (sídlo domova). Podporu při vyřízení poskytuje sociální pracovníce.

NOČNÍ KLID

V době od **22:00 do 6:00 hodin** je v domově stanoven **noční klid**. Klient **nesmí být rušen** s výjimkou nutnosti podání léků, lékařské či individuální ošetrovatelské péče.

Není dovolen hlučný hovor, křik, hlasitý poslech rádia, televize, sprchování, celonoční svícení (mimo akutní situace).

V době nočního klidu se používá tlumené osvětlení.

REKONSTRUKCE

O průběhu rekonstrukce objektu na ul. Petruškova 2936/6, Ostrava jsou klienti informováni prostřednictvím zaměstnanců, na informačních tabulích a na webových stránkách domova. Rekonstrukce by měla být dokončena v roce 2024, následně dojde ke stěhování Domova.

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 ve společenských místnostech na patrech nebo na pokojích.

Podávání stravy	Objekt Na Liščině	Objekt na ul. Hladnovská
snídaně	7:15 – 9:00	7:30 – 9:00
přesnídávka	10:00 – 10:30	10:00 – 10:30
obědy	11:45 – 13:00	12:00 – 13:00
svačina	15:00 – 15:30	15:00 – 15:30
večeře	17:00 – 18:00	17:00 – 18:00
II. večeře	20:00 – 20:30	20:00 – 20:30

Klienti mohou stravu odebrat dle dohody s personálem i mimo uvedené časy za dodržení platných hygienických norem. Dle typu stravy se poskytuje druhá večeře.

ODHLÁŠENÍ STRAVY

Klienti si mohou odhlásit stravu **dva pracovní dny předem do 7:00 hodin** u personálu patra. V případě pozdě odhlášené nebo neodhlášené stravy nemůže klient požadovat vratku za neodebranou stravu.

DIETY

Domov zajišťuje tyto diety:

- Racionální (3)
- Šetřící (2)
- Diabetická (9)
- Diabetická šetřící (9/2)
- S omezením tuků (4)
- Dieta bez mléčných výrobků (BM, 72)
- Dieta s omezením bílkovin na 60g (6)
- Kašovitá (1)
- Redukční (8)

ÚPRAVA STRAVY

Strava může být dále servírována:

- Mechanicky upravená (mletá nebo mixovaná)

JÍDELNÍČEK

Poskytovatel zveřejňuje jídelníček do 20. dne předchozího měsíce. Jídelníček je přístupný uživatelům služeb na jednotlivých patrech. Týdenní jídelníček je vyvěšen na patrech. Změna jídelníčku je vyhrazena.

TERAPEUT

Stravovací potřeby jednotlivých klientů řeší **nutriční terapeut**.

**VLASTNÍ
POTRAVINY**

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

**PODŇETY
KE STRAVĚ**

Podněty ke stravě mohou klienti sdělovat **nutriční terapeutce, osobně** u personálu nebo **zapisovat do sešitu na patře**.

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**. Při řešení zohledňují specifické potřeby klienta. **Pokud okolnosti neumožňují přítomnost klienta** (například z důvodu hospitalizace), **pracovníci odstraní závadné věci v nezbytném rozsahu a klienta informují**.

**OSOBNÍ
VĚCI**

Zaměstnanci jsou povinni zacházet s osobními věcmi klientů **řádně, předcházet jejich ztrátám a zničení**.

**PRÁDELNA
OZNAČENÍ**

Praní a žehlení osobního i ložního prádla je zajištěno.

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 zaměstnanec. Označení ošacení jménem provádí zaměstnanec domova bezplatně. Označení může provést také klient sám **vyšitím. Za neoznačené věci domov neručí**.

**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

Nezbytné opravy osobního a ložního prádla zabezpečuje domov. Větší úpravy oblečení dle přání domov neprovádí.


SOUKROMÉ PLACENÉ SLUŽBY

**HOLIČ,
KADEŘNÍK,
PEDIKÉRKA**

Pro účely stříhání a úpravy vlasů, nehtů nohou, pedikúru využívají klienti externích placených služeb. Klienti se mohou objednat sami, nebo prostřednictvím zaměstnanců na patře.

ODBORNÁ OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Odbornou ošetrovatelskou péčí 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 není zaměstnancem domova. Klient má možnost 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 zdravotní 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 zdravotní 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 (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 na tištěném formuláři.
-------------------------------	--

MAJETEK KLIENTŮ

SOUKROMÍ	Je zakázáno vstupovat do osobních věcí klientů bez přítomnosti klienta! Výjimkou v náhradních prostorách je ukládání ošacení do sdílených šatních skříní.
UZAMYKATELNÉ PROSTORY	Klienti jsou povinni chránit své cennosti uzamčením. 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

**VÝBĚR
Z ÚSCHOVY
OSOBNÍ
DOKLADY**

způsobem, zajistí **úschovu cenností a vkladních knížek sociální pracovníce**. Domov ručí jen za takto uschované cennosti a peníze.

Uložené peněžní částky si mohou klienti vybírat u vedoucí/ho služby.

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 pracovníce 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** (např. návštěvy příbuzných) **nahlásit předem zaměstnanci patra**, a to **nejpozději 2 předchozí pracovní dny do 7:00 hodin z důvodu odhlášení stravy**. 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 pracovníce úhradu za neodebranou stravu.

Pokud nebyla sjednána dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů do plné výše, zohlední sociální pracovníce 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 pracovníce 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 zaplacená vyšší částka, než je uvedeno ve smlouvě, **vyplatí sociální pracovníce 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**.

VÝPLATA

Přeplatek (příp. vratku) vyplatí sociální pracovníce **podle sjednané dohody, nejpozději do 19tého 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. Prostor vymezený ke kouření je označen symbolem a textem „kouření povoleno“.

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.

UPOZORNĚNÍ NA ŠKODU HOSPODÁRNOST

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

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

ZTRÁTA MAJETKU NEBEZPEČNÉ VĚCI

Klient je v případě ztráty 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!

TEČE VODA!

NEHODA!

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

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

Volej TEČE VODA! Řekni pracovníci! Zmáčkni 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 společenský prostor.**

**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 povinni se zapsat **do knihy návštěv na recepci** a **oznámit** svůj příchod zaměstnanci.

EPIDEMIE

Na pokyn krajské hygienické stanice 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 pouze **pro potřeby spojené se zajištěním sjednané sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** a nebudou použity k jinému účelu.

ZÁZNAMY

Poskytovatel vede o poskytované službě záznamy. Každý klient má **právo na poskytnutí informací nacházejících se v jeho ošetrovatelské i sociální dokumentaci.**

**ZPŘÍSTUPNĚNÍ
JINÉ OSOBE**

Klient může povolit nahlížení do své dokumentace a poskytování informací o své osobě **třetím osobám**. Udělení souhlasu musí být zaznamenáno pracovníkem 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. O výsledku řešení stížnosti informujeme stěžovatele i toho, vůči komu byla stížnost podána.

Stížnost je poskytovatel povinen písemně vyřídit do 30ti kalendářních dní

NADŘÍZENÁ INSTITUCE

od data doručení stížnosti (vybrání ze schránky důvěry).

Klienti mají právo v případě nespokojenosti s řešením situace **obrátit se na vedoucí zaměstnance, ředitele, případně 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

JEDNÁNÍ KLIENTŮ A ZAMĚSTNANCŮ

JEDNÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A KLIENTŮ

Zpravidla 3x ročně probíhá jednání **zástupců z řad klientů s ředitelem** a dalšími pracovníky domova. Účastníci jsou zváni prostřednictvím zveřejněné pozvánky a personálu. Zápis, který je z jednání vyhotoven, je k dispozici všem klientům.

PLÁNOVÁNÍ A PŘEHODNOCOVÁNÍ SLUŽBY

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

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

PLÁNOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Klíčový pracovník plánuje a domlouvá s klientem, v čem a jak mu zaměstnanci poskytují podporu. Zohledňuje aktuální potřeby klienta a možnosti poskytovatele. Sjednané dohody 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 klienta.

PORUŠOVÁNÍ 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 ZAMĚSTNANCEM

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

PORUŠENÍ KLIENTEM

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

	<p>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.</p>
POUČENÍ	<p>Sociální pracovník je povinen poučit dotyčného o následcích, které by pro něho mohlo mít porušování pravidel. Písemně zaznamená řešení situace do dokumentace klienta.</p>
OPAKOVANÉ PORUŠOVÁNÍ	<p>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“ klientovi předává vedoucí útvaru sociální a přímé péče. Upozornění na porušení vnitřních pravidel v téže věci může být předáno nejdříve po 15 kalendářních dnech. Po třech upozorněních poskytovatel vypoví klientovi smlouvu o poskytnutí sociální služby. Po uplynutí 12 kalendářních měsíců se k předaným upozorněním nepřihlíží.</p>
PORUŠENÍ ZVLÁŠTĚ HRUBÝM ZPŮSOBEM	<p>Pokud se klient vědomě dopustí porušení Pravidel soužití zvláště hrubým způsobem, obdrží ústní i písemné upozornění a poskytovatel vypoví smlouvu o poskytnutí sociální služby.</p>

ZA PORUŠENÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ 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, hlasitým poslechem hudby za současného sledování televize),
- **opakované vědomé porušování lékařem stanoveného léčebného režimu v případě, že má klient akutní infekční onemocnění,**
- neuhrazení ztraceného majetku domova, který byl klientovi zapůjčen (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 změny v pokoji bez dohody s vedoucí služby (například 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, nožů, 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
- nezajištění uzamčení věcí klienta v případě hospitalizace,
- umožnění nahlédnutí do dokumentace třetí osobě, bez uděleného souhlasu klientem,
- neposkytnutí informace klientovi o údajích shromážděných v jeho dokumentaci,
- 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 neoprávněné a hrubé napadání ostatních klientů, zaměstnanců, návštěvníků, chování, které je v rozporu s právními předpisy (trestní zákon):

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

PROJEDNÁVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

KDO	Pravidla soužití projednávají s klienty (popřípadě s návštěvníky) sociální 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 a další metody k zajištění srozumitelnosti.

Pravidla soužití nabývají účinnosti dnem 8. 6. 2022 a nahrazují pravidla soužití z 15. 7. 2019.

V Ostravě dne 17. 5. 2022 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 balkonů a oken**.
- 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 je považováno za porušování pravidel soužití.

Mgr. Jan Seidler
ředitel