

<i>Druhé označení vnitřního předpisu:</i>	Příloha č. 3 k vnitřnímu střediskovému pravidlu
<i>Název přílohy:</i>	Pravidla vzájemného soužití Charitního domu Salvator
<i>Číslo vnitřního předpisu:</i>	VSP/29-04-23
<i>Název vnitřního předpisu:</i>	Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy k poskytování sociální služby

OSTRAVA září, 2022

Charitní dům Salvator - domov pro osoby se specifickými potřebami



PRAVIDLA VZÁJEMNÉHO SOUŽITÍ

Charitní dům Salvator Krnov
- domov pro lidi se specifickými potřebami



Obsah

	1. Úvodní slovo	3
	2. Základní informace o službě	4
	3. Kontakty	5
	4. Ubytování a podávání stravy	6
	5. Praní prádla.....	8
	6. Úschova cenných a jiných věcí	8
	7. Platby za ubytování a stravu	9
	8. Jak je to s příspěvkem na péči?	9
	9. Návštěvy	10
	10. Život v Domově	11
	11. Nákupy uživatelů.....	12
	12. Poskytování zdravotní a ošetřovatelské péče.....	13
	13. Podání stížnosti	14
	14. O co se v našem charitním domě snažíme?	17
	15. Ukončit poskytovanou službu lze těmito způsoby	19



1. Úvodní slovo

-  Dostává se vám do rukou informační materiál o pobytové službě **domov se zvláštním režimem (dále jen Domov)**, která je zajišťována v rámci služeb Charitního domu Salvator Krnov. Tyto informace vám poskytnou vhled do dané služby. Jsou také k dispozici na chodbách v budově Domova.
-  **Uživatelem** je v tomto dokumentu myšlena osoba využívající službu Domova.
-  **Blízkou osobou uživatele**, která je v tomto dokumentu uváděna, je myšlena osoba, která se většinou spolu s vámi účastní jednání se sociálním pracovníkem (nejčastěji váš rodinný příslušník či jiná osoba blízká). Ustanovení Domácího řádu jsou v souladu s obecně platnými právními předpisy a respektují právo na důstojnost a autonomii každého člověka.
-  Domácí řád má napomáhat v poskytování a přijímání kvalitní sociální služby s cílem vytvářet klidné a bezpečné prostředí vzájemného soužití a podporovat udržování dobrých vztahů.

Přejeme vám krásné dny a děkujeme za respektování nastavených pravidel 😊

za Charitní dům Salvator Krnov
Bc. Šárka Víchová, vedoucí střediska



2. Základní informace o službě

Jakou formu služeb nabízíme?

-  Jedná se o dlouhodobou pobytovou službu – snažíme se vytvářet domácí prostředí, navozovat atmosféru bezpečí a pohody tak, aby případný stres vyvolaný vážnými změnami v životě uživatelů byl co nejmenší.
-  Pobytová péče je zajišťována nepřetržitě 24 hodin denně, po celý kalendářní rok. K dispozici jsou 4 jednolůžkové a 16 dvoulůžkových pokojů. Dále uživatelům slouží společenské (odpočinkové) místnosti a zahrada. Kapacita pobytové služby Domova je max. 36 uživatelů.
-  Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dle § 35 a § 50 v návaznosti na vyhlášku č. 505/2006 Sb., služby poskytované v domově se zvláštním režimem obsahují tyto základní činnosti:
 -  základní sociální poradenství
 -  poskytnutí ubytování
 -  poskytnutí stravy
 -  pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 -  pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
 -  zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 -  sociálně terapeutické činnosti
 -  aktivizační činnosti
 -  pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



Při poskytování služeb v Domově se zvláštním režimem ve vztahu k uživateli dbáme těchto zásad:

-  **Partnerský přístup** – pracovníci se k uživatelům chovají vždy rovnocenně s respektem k jejich důstojnosti, uživatelé mají možnost si volit sami rozsah a způsob poskytovaných služeb, jsou podporovány jejich schopnosti a dovednosti.
-  **Osobní přístup** – pracovníci respektují **přírozené tempo** uživatele, jeho zvyklosti a chování, dodržují specifický přístup k zajišťování jeho potřeb s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci.
-  **Respekt** – pracovníci k uživatelům přistupují vždy s ohledem na jeho fyzické, citové a duchovní potřeby.
-  **Princip křesťanských zásad** – na základě křesťanských zásad nést *víru* v dobro života a člověka v situacích charakterizovaných nepříznivou sociální situací např. ztrátou smyslu života, utrpením nebo životními tragédiemi; nést *naději* i do beznadějných situací, tzn. nabízet životní perspektivu, která má širší rozpětí než čistě lidská naděje; v tíživé situaci přijímat trpícího s laskavostí.

3. Kontakty

-  V pracovní dny vždy od 7:00 do 15:00 hod. Doporučujeme domluvit si schůzku dopředu.
-  **vedoucí Charitního domu Salvator Krnov**
Bc. Šárka Víchová
M. Švabinského 712/10, 794 01 Krnov
tel.: 731 625 766
e-mail: salvator@ostrava.charita.cz
-  **Sociální pracovník**
Mgr. Pavlína Dufková, DiS.
tel.: 733 614 085
e-mail: pavlina.dufkova@ostrava.charita.cz



4. Ubytování a podávání stravy

- ☞ Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, nočním stolem, lampičkou, šatní skříní, stolem a židlemi, dále nouzovým signalizačním zařízením. Mimo pokoj může uživatel obvyklým způsobem užívat společně s ostatními jídelnu, společenskou místnost, televizní místnost, čajovnu, dílnu a kuřárnu.
- ☞ Ubytování zahrnuje mj. topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, praní a drobné opravy ložního prádla.
- ☞ Sociální zařízení je společné pro všechny uživatele na chodbách domova (muži a ženy).
- ☞ Strava je podávána v jídelně nebo na pokojích uživatelů v těchto časech:

čas výdeje:	
☞ snídaně	8:00 – 8:20 h
☞ přesnídávka	9:45 – 10:05 h
☞ oběd	12:00 – 12:20 h
☞ svačina	14:45 – 15:05 h
☞ večeře	18:00 – 18:20 h

- ☞ Pokud se uživatel nedostaví do jídelny v době podávání stravy, strava mu bude uschována po dobu 2 hodin.
- ☞ V nabídce je pouze jedno jídlo (mimo dietních opatření), je možná změna příloh.
- ☞ Jídelníček je vyvěšen na nástěnce u jídelny na 14 dní dopředu. Stravu je možné odhlásit minimálně 3 dny dopředu pracovníkovi komplexní péče.
- ☞ Prosíme uživatele, aby neodnášeli z jídelny příbory, nádobí ani skleničky a hrnky na pokoje, pakliže se nejedná o jejich osobní věci. Pokud uživatel potřebuje toto vybavení na pokoji, vyřeší to s ním klíčový pracovník, popř. jiný pracovník na službě.



-  Do kuchyně a ostatních provozních místností z hygienických a bezpečnostních důvodů uživatelé nevstupují.
-  V prostorách domu uživatelé používají domácí obuv.
-  Uživatelé na pokojích nepoužívají vařiče. Po individuální domluvě s klíčovým pracovníkem a vedoucím zařízení, lze používat na pokoji varnou konvici, kterou si uživatel zakoupí z vlastních prostředků. V tomto případě musí uživatelé dodržovat bezpečnostní předpisy, vztahující se k používání varné konvice.
-  Uživatelé se zavazují nechat provést revizi vlastních elektrospotřebičů na vlastní náklady, kterou zajistí poskytovatel služby v souladu s platnými předpisy.
-  **Kouření je povoleno jen ve vyhrazeném prostoru – kužárna, venkovní prostory. Kouření je zakázáno v budově (mimo kužárnu) a v zahradním altánu. V celém objektu charitního domu Salvator také platí zákaz používání otevřeného ohně (plynový vařič apod.) V budově jsou umístěny „hlásiče požáru“, tzv. elektronický protipožární systém.**
-  **Vzhledem k cílové skupině našich uživatelů je v rámci celého objektu Charitního domu Salvator Krnov zákaz užívání a přechovávání zakázaných návykových látek, zbraní. Také konzumace alkoholu, kromě výjimečných případů /oslava Nového roku a zahradní slavnost „Zahrada“/, kdy si uživatelé symbolicky připijí.**
-  **V době od 21 hod. do 7 hod. je zachováván noční klid.** Během nočního klidu se nehraje kulečnick, stolní tenis, nevyužívá se poslechové zařízení v kapli, nevyrušují se sousedi hlasitým poslechem televize a rádia a dbá se snížené hlučnosti rozhovorů na chodbách. S použitím rádia, nebo televize v době nočního klidu musí souhlasit i spolubydlíci na pokoji. V době nočního klidu nebudou uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, ošetrovatelských úkonů, akutní lékařské péče atd.
-  Z důvodu bezpečnosti jsou v nočních hodinách uzavřeny vchody do budovy (hlavní vchod a vchod od kužárny) zpravidla od 22.00 – 5.00 h lze se individuálně domluvit.



- ▣ Každý odchod ze zařízení a příchod uživatel nahlásí v pracovně v 1. patře.
- ▣ Při odchodu ze zařízení uživatel uzavře střešní okna na pokojích.

5. Praní prádla

- ▣ Osobní prádlo určené k praní se vkládá do určených košů na chodbě.
- ▣ Osobní prádlo si uživatelé vyzvedávají v **pondělí - pátek v 13,45** hod před prádelnou.

6. Úschova cenných a jiných věcí

- ▣ Při vstupu do zařízení a kdykoliv během pobytu je možné požádat sociálního pracovníka o uschování cenných věcí (větší obnos peněz, vkladní knížky, šperky...) do trezoru, který je umístěn v kanceláři sociálního pracovníka. Při předání těchto věcí je sepsán protokol o převzetí. Uživatel má právo si nechat cenné věci u sebe, Domov ale za tyto věci neodpovídá. Pracovníci zajišťují podporu a péči všem uživatelům, ale nemohou uhlídat případné založení cenností, případné její odnesení jiným uživatelem.
- ▣ Kdykoliv ve stanovenou dobu má uživatel právo vybírat peníze ze svého účtu, peníze ukládat nebo s nimi jinak disponovat. Peníze si uživatel může vyzvednout u sociálního pracovníka od 7:00 - 15:00 od pondělí do pátku. Výplata kapesného je možná v čase Po – Čt od 7:00 do 9:00 hod. Vyzvedávání peněz a cenných věcí příbuznými lze pouze s Vaším písemným souhlasem.
- ▣ Předměty předané do úschovy budou uživateli vydány na základě písemné žádosti, nebo při jeho propuštění z Domova.



7. Platby za ubytování a stravu

-  Úhrada za pobyt a stravu je stanovena a uživatelem hrazena na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby v souladu se zákonem o sociálních službách. Úhrady jsou rozděleny podle typu pokoje a stravy (viz *Ceník služeb v Charitním domě Salvator Krnov*).
-  Úhrada se provádí za aktuální měsíc a to buď převodem na účet Charity Ostrava, nebo hotově do provozní pokladny Domova.
-  V případě změny Ceníku služeb, bude uživatel s touto změnou seznámen alespoň 30 dnů před nabytím účinnosti.
-  Po odečtení úhrady za ubytování a stravu musí každému uživateli z jeho celkových příjmů (důchod, příjmy z nájmu, popř. renta atd.) zůstat alespoň 15%. V případě, že uživateli po zaplacení úhrady zůstalo méně než 15% z jeho celkových příjmů, obeznámí sociální pracovník rodinu na možnost spoluúčasti na úhradě nákladů (dle § 71 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Jinak toto hradíme z vlastního rozpočtu neziskové organizace.

8. Jak je to s příspěvkem na péči?

-  V případě, že má uživatel přiznaný příspěvek na péči a je trvale umístěn v registrované pobytové službě, automaticky bude tento příspěvek převeden na účet této služby. Vyřízení tohoto převedení je jednou z kompetencí sociálního pracovníka charitního domu. Měsíční úhrada za péči je stanovena v ceníku a rovná se výši přiznaného příspěvku na péči.



V ceně jsou započítány tyto úkony:

- ⇒ pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- ⇒ pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- ⇒ zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- ⇒ sociálně terapeutické činnosti
- ⇒ aktivizační činnosti
- ⇒ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Z přiznaného příspěvku na péči se nehradí:

- ⇒ ubytování, strava a fakultativní služby
 - ⇒ léky a zdravotnické pomůcky
 - ⇒ rehabilitační, hygienické a kompenzační pomůcky
 - ⇒ kadeřník a pedikúra
- ⇒ Péči poskytuje vzdělaný personál dle Zákona o sociálních službách.

9. Návštěvy

- ⇒ Návštěvní doba v Domově není pevně stanovena, vítáme Vaše blízké kdykoliv během dne, ale návštěvníci musí respektovat denní rytmus jednotlivých uživatelů a tento Domácí řád. Uživatel může přijímat návštěvy ve společenských místnostech, na chodbách nebo na pokoji (pokud s tím spolubydlící souhlasí) nebo může za příznivého počasí s návštěvou posedět v zahradě Domova.



- ▣ Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek v Domově. V Domově nelze návštěvám poskytnout ubytování. **Návštěvy se zapisují do knihy návštěv – v 1. patře v pracovně.**
- ▣ **Při mimořádných událostech** (např. výskyt epidemie) jsou návštěvy v zařízení zakázány. O důvodu, počátku a ukončení zákazu návštěv jsou uživatelé i návštěvy informováni vývěskami. Zákaz návštěv vydává vedení Charity Ostrava po konzultaci s orgány veřejné moci a dále se vedení CHDSK řídí platnými směrnicemi Charity Ostrava.

10. Život v Domově

- ▣ Snažíme se o to, aby u nás mohli uživatelé trávit svůj život podobně jako doma, pokud to umožní provozní možnosti Domova. V případě, že to uživateli umožňuje zdravotní stav, má možnost svobodného a volného pohybu po Domově i mimo něj.
- ▣ Náš Domov zajišťuje kulturní a zájmovou činnost, přičemž vychází z aktuálních potřeb každého uživatele, ctí přitom jeho individualitu, soukromí a zájmy.
- ▣ Kulturní a zájmové činnosti jsou poskytovány pouze na základě dobrovolné účasti a jsou závislé na věku, zdravotním stavu a schopnostech uživatelů.

V Domově funguje sezení tzv. Kruh:

- ▣ Kruh je společné setkávání uživatelů s pracovníky a vedením Domova, vyplývá z potřeby společně řešit problémy, podělit se o radosti, prodiskutovat nové nápady, vyhodnocovat soutěže a vůbec společně si předávat informace a diskutovat nad věcmi, které se týkají provozu, ale souvisí i s životem uživatelů.
- ▣ Setkání v Kruhu probíhá 1x měsíčně (první týden v měsíci).



- ✚ Pro potřeby uživatelů byla zřízena Rada Salvatoru, prostřednictvím které mohou uživatelé vznášet své podněty a připomínky.
- ✚ Rada Salvatoru je zvolena na dva roky z řad uživatelů, rada se skládá z 3 členů, vedoucí zařízení a VPSP.
- ✚ Každý týden se konají volnočasové aktivity, které jsou dobrovolné. Obsahem této činnosti je procvičování paměti, poznávacích procesů, jemné motoriky, spolupráce a sociální interakce. Uživatelé zde malují, počítají, píšou, zpívají si, povídají, vzpomínají atd.
- ✚ K nejširšímu uspokojení individuálních zájmů uživatelů a udržení jejich aktivity, které rozvíjí soběstačnost a zlepšuje kvalitu života, má každý uživatel svého klíčového pracovníka, který zodpovídá za vytvoření, aktualizaci a realizaci individuálního plánu. Pravidelně se s uživatelem schází a sleduje jeho zájmy a potřeby, průběžně vyhodnocuje, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele. **Se svým klíčovým pracovníkem je uživatel seznámen na začátku poskytování služby.**

11. Nákupy uživatelů

- ✚ Uživatelé si nákupy zajišťují sami dle své potřeby. Preferujeme nejen zachování soběstačnosti uživatelů, ale také jejich kontakt se společenským prostředím.

Pracovníci sociální péče jsou uživatelům schopni zajistit nákupy za těchto podmínek:

- ✚ Uživatelům se sníženou soběstačností (např. uživatel nezvládne na nákup dojít pěšky) je k zajištění nákupu nabízen doprovod se služebním vozidlem.
- ✚ Nákupy se služebním vozidlem probíhají 1x týdně a to v pondělí, případně dle provozních možností služby.



- Pracovníci sociální péče poskytují uživatelům při zajištění nákupů také individuální pomoc (např. uživatel si zvládne na nákup dojít pěšky, ale není si jistý např. při výběru zboží a placení, cítí se jistěji a bezpečněji, když má na blízku osobu, která ho podpoří apod.). Respektujeme individuální schopnosti a dovednosti uživatele. Tyto nákupy jsou pracovníci sociální péče schopni zajistit dle provozních možností služby. Vždy se s uživatelem domluví na konkrétním termínu individuálního nákupu.

12. Poskytování zdravotní a ošetrovatelské péče

- Domov poskytuje uživatelům nepřetržitou ošetrovatelskou péči vycházející z individuálních potřeb a zdravotních problémů uživatelů. Ošetrovatelskou péči zajišťuje Domov prostřednictvím svých vlastních zaměstnanců (zdravotních sester-pracovnic komplexní péče).
- Lékařská péče je poskytována praktickým lékařem a psychiatrickým lékařem 1 x za 14 dní, popř. dle individuálních potřeb uživatelů.
- Noví uživatelé Domova mají možnost být přeregistrováni k místnímu praktickému lékaři. Volbou místního praktického lékaře je zajištěna pružnější zdravotní péče.
- Léčiva jsou uživatelům předepisována na recept a potřebné hygienické pomůcky na poukaz.
- Vyžaduje-li zdravotní stav uživatele lůžko akutní péče, je přepraven do zdravotnického zařízení.
- Upozorňujeme, že v případě přeregistrace Vašeho blízkého k našemu lékaři, může nějakou dobu trvat přenos zdravotní karty mezi lékaři (až 14 dní), což může zkomplikovat předepisování léků a inkontinenčních pomůcek (v té době nebude Váš blízký registrován u žádného lékaře). Prosíme o zajištění dostatečného množství léků a inkontinenčních pomůcek pro tento případ.**



13. Podání stížnosti

-  Stížnost - jedná se o vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s časem podávané stravy, nespokojenost s volnočasovými aktivitami, nespokojenost s úrovní poskytované péče, aj.).
-  Uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, popřípadě jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem reagovat na kvalitu poskytované služby má právo podávat stížnosti i anonymně a to ústně, písemně, telefonicky, nebo elektronicky, která je řádně evidována.
-  Uživatel má možnost si sám svobodně zvolit svého zástupce z řad příbuzných, známých a přátel, kteří jej budou zastupovat při vyřizování této stížnosti.
-  Pokud je stížnost podána osobně, je z průběhu jednání vyhotoven písemný zápis, který je opatřen podpisy zainteresovaných osob, tj. stěžovatele a pracovníka, který stížnost přijal. Pokud je stížnost podána telefonicky, zápis podepisuje pracovník, který stížnost přijal.
-  Schránka stížností je umístěna na chodbě v přízemí.
-  Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.



Za jak dlouho stížnost vyřídíme?

-  Lhůta pro vyřízení/odpověď na stížnost je maximálně 30 dní. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Odůvodněné případy pro prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti jsou např. dlouhodobá nepřítomnost vedoucího zařízení, mimořádné a havarijní situace (epidemiologická opatření, aj.). Pakliže se nejedná o postoupení stížnosti dál, v takovém případě nemůže vedoucí charitního domu Salvator nést zodpovědnost za lhůtu vyřízení stížnosti.
-  Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně. V případě nespokojenosti má stěžovatel možnost odvolat se u přímého nadřízeného vedoucího pracovníka, který stížnost vyřizoval (viz kontakty níže). Při podání stížnosti na vedoucího služby lze využít níže uvedené kontakty:
-  **Vedoucí zařízení Charitního domu Salvator**
Bc. Šárka Víchová
M. Švabinského 715/10, 794 01 Krnov
tel.: +420 731 625 766
e-mail: salvator@ostrava.charita.cz
-  **Zastávce práv uživatelů služeb v Charitě Ostrava**
Bc. Dagmar Máchová
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice
tel.: 732 619 544
e-mail: dagmar.machova@ostrava.charita.cz
-  **Ředitel Charity Ostrava**
Bc. Martin Pražák, DiS.
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice
e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz
ID datové schránky: yvgx485
-  Postup při vyřízení stížnosti je v souladu se zákonem 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách a Vyhláškou č. 505/2006 Sb.



Postupu při řešení anonymní stížnosti

- ✚ V případě, že je připomínka nebo stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce u jídelny po dobu 14 dnů.
- ✚ Podrobné informace ohledně podávání stížností jsou k nahlédnutí na nástěnkách každého patra, případně na vyžádání u sociálního pracovníka.

Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

- ✚ **Biskupství ostravsko-opavské**
Kostelní náměstí 317/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava
tel.: 596 116 552
e-mail: kurie@doo.cz
- ✚ **Veřejný ochránce práv**
Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Možnost prověření stížnosti MPSV

- ✚ Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může požádat o prověření vyřízení stížnosti a tuto žádost musí odůvodnit. Postupuje se podle § 99a. Nebyla-li stížnost vyřízená ve stanovené lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení, nebo 90 dnů jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.
- ✚ **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2
tel.: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz
- ✚ **Přehledný postup pro podávání a vyřizování stížnosti je umístěn na nástěnce v přízemí u schránky stížnosti.**



14. O co se v našem charitním domě snažíme?

-  Snažíme se o udržení stávajících schopností uživatelů co nejdelší možnou dobu formou specifického přístupu.
-  Uživatele vnímáme jako jedinečnou osobnost a podporujeme jeho schopnosti a dovednosti, kterých je schopen využívat.
-  K uživatelům se chováme vždy s respektem k jejich důstojnosti.
-  Uživatelé mají možnost volit si sami (nebo s podporou rodiny) rozsah a způsob poskytovaných služeb.
-  Uživatel má právo si k jednání (např. na úřadě), či k řešení situací (např. stížnosti) přizvat osobu blízkou.
-  Vítkame, pokud uživatel nebo jeho zástupce podá připomínku, podnět či pochvalu na poskytovanou službu. Podání podnětu, připomínky či pochvaly je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb.
-  Respektujeme přirozené tempo každého uživatele, jeho zvyklosti a chování.
-  Dodržujeme právo uživatele na pravdivé a kompletní informace týkající se dané služby, právo na libovolné vyjádření a zhodnocení služby včetně podání připomínky, námítky, stížnosti, práva na oslovování dle svého přání, právo na citlivé a empatické jednání, na nediskriminující zacházení a nezneužívání, právo na ochranu soukromí, právo svobodně se rozhodnout, právo na změnu osobního cíle, právo odmítnout účast na společenských aktivitách, právo na vypovězení smlouvy o poskytování služby bez udání důvodu aj.
-  Pro zajištění klidného a uctivého prostředí pro naše uživatele klademe důraz na zdvořilé chování pracovníků k uživatelům, uživatelů k sobě navzájem, ale i pracovníků a návštěvníků služby. Ke kultuře bydlení patří rovněž udržování pořádku a šetrné zacházení s vybavením Domova i s osobním majetkem našich uživatelů.



Za nežádoucí proto považujeme následující chování:

-  Obtěžování spolubydlícího nebo jiného uživatele (např. hlukem, zápachem, špínou, nepořádkem, bezdůvodným svícením v noci, přílišným větráním tak, že je druhému zima, zasahováním do prostoru druhých, fyzickému ohrožování aj).
-  Agresivní chování vůči dalším uživatelům či pracovníkům, slovní nebo fyzické napadání, ničení majetku Charitního domu např. z důvodu nadměrné konzumace omamných látek (alkohol, drogy, volně prodejné léky.)
-  Kouření na pokoji, na chodbách, na WC a ve společných prostorách služby (povoleno pouze ve vyhrazených prostorách).
-  Nedbalostní nebo úmyslné ničení vybavení služby nebo osobních věcí jiného uživatele (např. ničení nábytku – skladování těžkých předmětů aj, skladováním plesnivých potravin, extrémně znečištěného nebo mokrého oblečení či obuvi, úmyslné rozbíjení vybavení služby), přičemž v opakovaných případech je povinností uživatele (či jeho blízké osoby) uhradit náklady spojené s opravou majetku služby.
-  Používání osobních věcí spolubydlícího nebo jiného uživatele bez jeho svolení (např. používání cizích hygienických či toaletních potřeb, obuvi nebo oblečení).
-  Pakliže by došlo u uživatele k výše specifikovaným projevům v chování, budeme situaci řešit rozhovorem s uživatelem, popř. i jeho blízkou osobou. Je možné do řešení situace zapojit rovněž praktického lékaře či jiného odborníka.
Při opakovaném porušení (2x a více) vytvoří vedoucí střediska o této nastalé situaci dokument, který se ukládá do sociálního spisu uživatele.



15. Ukončit poskytovanou službu lze těmito způsoby

Dohodou uživatele a poskytovatele.

-  Ze strany uživatele může být Smlouva ukončena výpovědí, a to i bez uvedení důvodů, ze dne na den a výpověď nabývá účinnosti v den, kdy je písemně sdělena poskytovateli.
-  Ze strany poskytovatele může být smlouva ukončena pouze písemnou výpovědí, která musí být vždy oznámena uživateli (blízké osobě, zákonnému zástupci) s uvedením důvodu, a současně musí být uživateli (blízké osobě, nebo zákonnému zástupci) doporučena jiná služba. O ukončení smlouvy musí být uživatel (blízká osoba, nebo zákonný zástupce) informován nejméně 1 měsíc předem.

Smlouva o poskytnutí služby může být ukončena z těchto důvodů:

-  V případě, že uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a těchto Pravidel vzájemného soužití, zejména když nebude zaplacená úhrada za poskytované služby ani po zaslání jedné upomínky - upomínka je písemně zaslána/předána uživateli, nebo jeho blízké osobě první den následujícího měsíce, do kterého měla být úhrada provedena. V případě, že nedojde k proplacení účtovaných úhrad, ukončí poskytovatel smlouvu po 30 dnech od zaslání první upomínky.
-  Uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby (tzn. již nespadá z důvodu změny zdravotního stavu do cílové skupiny, zhoršení zdravotního stavu) – výpovědní lhůta 1 měsíc.



-  Uživatel bezprostředně ohrozí zdraví či život ostatních uživatelů či pracovníků – výpovědní lhůta může být zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.
-  Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
-  Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 90 dní v období 1 kalendářního roku (nejedná se o hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení).
-  Poskytování sociální služby může být dále ukončeno v případě opakovaného projevu vážně míněného nesouhlasu ze strany uživatele (Smlouva je vypovězena na základě rozhodnutí příslušného soudu).

Děkujeme za respektování těchto Pravidel vzájemného soužití

v Charitním domě Salvator Krnov ☺

-  V případě aktualizace Domácího řádu (Pravidla vzájemného soužití) je uživatel s jeho aktualizací seznámen a je mu předán proti podpisu minimálně jeden kalendářní měsíc dopředu.

Platnost Domácího řádu od dne: 1. 3. 2023

Aktualizace: 10. 1. 2024, 10. 7. 2024, 30. 4. 2025, 3. 9. 2025

Bc. Šárka Víchová

vedoucí střediska

<i>Vymezení rozsahu závaznosti vnitřního předpisu:</i>	Tato vnitřní středisková pravidla jsou závazná pro všechny pracovníky Charitního domu Salvator.
V případě nedodržení tohoto vnitřního střediskového pravidla mohou být vůči zaměstnanci vyvozeny odpovídající důsledky dle platných právních předpisů a vnitřních předpisů Charity Ostrava.	

	<i>Jméno, příjmení a funkce</i>	<i>Podpis</i>	<i>Dne</i>
<i>Zpracoval:</i>	Bc. Šárka Víchová, vedoucí střediska		29. 9. 2023
<i>Zpracoval:</i>	Mgr. Pavlína Dufková, DiS., sociální pracovník		29. 9. 2023
<i>Zpracoval:</i>	Bc. Ivana Klimentová, vedoucí pracovník sociální péče		29. 9. 2023
<i>Doporučuje:</i>	Bc. Marta Machová, metodik CHO		29. 9. 2023
<i>Schválil:</i>	Bc. Martin Pražák, DiS., ředitel CHO		29. 9. 2023
<i>Platnost:</i>			29. 9. 2023
<i>Účinnost:</i>			1.10.2023

<i>Aktualizace:</i>	10. 1. 2024, 10. 7. 2024, 30. 4. 2025
---------------------	---------------------------------------

<i>Funkce osoby, případně osob, které jsou povinny kontrolovat dodržování tohoto vnitřního předpisu včetně správnosti jeho obsahové i věcné stránky (revize):</i>	
1.	Vedoucí Charitního domu Salvator
2.	Manažer kvality sociálních služeb/ředitel Charity Ostrava

