

METODIKA č. 4d/CDS/2019

## **Domácí řád**

platná od 1. 4. 2019

Vypracoval: Mgr. Zdenka Juklová .....  
Mgr. Vendula Kouřilová .....  
Dne: 25. 2. 2019  
Schválil: Blanka Homolová, ředitelka .....  
Dne: 4. 3. 2019

## Část I.

### Základní ustanovení

Domácí řád (vnitřní pravidla) je závazný pro všechny klienty, pracovníky, rodinné příslušníky, opatrovníky, dobrovolníky, praktikanty a návštěvy. Domácí řád je platný v Centru denních služeb Světlanka na Jungmannově i Polní ulici. Je k dispozici na informačních nástěnkách u obou denních místností ve Světlance a také v relaxační místnosti na ulici Polní. Domácí řád je klientům předáván při podpisu smlouvy.

## Část II.

### Pravidla pobytu v Centru denních služeb (dále jen CDS)

1. Při pobytu v CDS se každý chová podle základních etických a společenských pravidel a ke všem se chová s respektem.
2. Klienti se mohou volně pohybovat po celém areálu CDS (mimo technického zázemí). Klientům není dovoleno v průběhu provozu bez vědomí odpovědného pracovníka opouštět budovu CDS. Pokud klient např. opouští místnost, je vhodné upozornit pracovníka. V prostorách zahrady CDS Světlanka je možné se pohybovat pouze s vědomím pracovníků.
3. Pravidla pro pobyt v místnostech, která vyžadují zvláštní pravidla užívání, jsou vyvěšena na viditelných místech uvnitř nebo před těmito místnostmi. Během adaptačního období je nový klient s těmito pravidly seznámen
4. Při koupeli klient dbá zvýšené opatrnosti a dodržuje pravidla bezpečnosti, která jsou popsána v pravidlech provozu koupelny.
5. Každý klient je odpovědný za způsobenou škodu. Poskytovatel je oprávněn požadovat náhradu škody.
6. V CDS není přítomen lékař – lékařskou péči si klienti musí zajistit sami. V akutních případech je přivolána rychlá záchranná služba.
7. Chystání léků spadá plně do kompetence rodiny. Léky je nutno připravit do lékovek před nástupem do služby a průběžně je doplňovat. Pracovníci mohou klientům pouze připomenout, aby své léky užíli.
8. V případě, že klient během pobytu dostane infekční chorobu, musí na tuto skutečnost upozornit vedoucího a následně dodržet domácí karanténu do té doby, než bude úplně vyléčen.
9. Výpovědní lhůta může být zkrácena na 1 den z důvodu ohrožení zdraví a života klienta, ostatních klientů nebo pracovníků.

### Za závažné porušení domácího řádu je považováno zejména:

1. narušování kolektivního soužití (nevhodné rušení programu)
2. agresivní chování – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování, šikanování) i fyzické (násilné chování, ohrožování vlastního zdraví a zdraví ostatních klientů a pracovníků)
3. porušování základních etických pravidel (používání počítače k návštěvě nevhodných stránek, rasistické projevy, vnucování extrémních názorů, ...)

4. jakékoli sexuální obtěžování – slovní (např. časté nevyžádané telefonování, posílání SMS, e-mailů klientovi nebo pracovníkovi, nevyžádané nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.)
5. záměrné nedodržování pořádku a ničení majetku
6. opilost, užívání omamných látek a projevy s tím spojené
7. kouření v celém areálu CDS (kromě vyhrazeného místa pro kuřáky před hlavním vchodem do CDS Světlanka)
8. krádeže a poškozování cizích věcí
9. ohrožování vlastního zdraví
10. nevyužívání služby ve stanoveném rozsahu a dle nasmlouvané docházky
11. nevyužívání služby déle než 2 měsíce bez udání důvodu

### Část III.

#### Zázemí služby

Provoz služby je rozdělen do dvou míst - na ulici Jungmannova a odloučené pracoviště na ulici Polní.

- Na ulici Jungmannova mají klienti k dispozici dvě samostatné denní místnosti, kde se konají společné aktivity. Pro individuální činnost slouží pastorační místnost a relaxační místnost. Součástí budovy je hygienické zázemí, šatny a převlékárna pro klienty. Vstupní hala a chodba nabízí možnost nácvičku chůze, prezentace výrobků klientů, je zde vybudována knihovna s posezením a kout s pohovkou. V přízemí budovy se nachází také malá tělocvična a jídelna pro klienty. Klienti mají možnost využít prostory kryté verandy a rozsáhlé zahrady. V prvním nadzemním podlaží budovy se nachází administrativní úsek a zázemí pracovního týmu.
- Na ulici Polní se nachází výtvarný ateliér, dřevodílna, šicí dílna, relaxační místnost a víceúčelový sál.

### Část IV.

#### Rámcový program dne

07:00 – 08:00	příchod či příjezd klientů
08:00 – 09:30	činnosti dle týdenního plánu
09:30 – 10:00	svačina
10:00 – 11:30	činnosti dle týdenního plánu, zhodnocení dopoledne
11:30 – 13:00	oběd a polední siesta (pokud jsou klienti dopoledne na Polní ulici, přejíždí na oběd na Světlanku v 11:15)
13:00 – 14:30	činnosti dle týdenního plánu
14:30 – 15:00	svačina
15:00 – 16:00	odpočinek, činnosti dle týdenního plánu

Klienti si volí docházku do CDS dle svých potřeb a možností a podle nabídky činností. Klienti se také podílí na navrhování a sestavování měsíčního plánu akcí, ve kterém jsou uvedeny všechny významnější plánované aktivity. O nadcházejících akcích jsou pravidelně informováni a plány jsou vyvěšeny na dvou místech v prostorách CDS.

Konkrétní denní program vychází z rámcového a měsíčního plánu a odráží individuální potřeby a přání klientů. Účast klienta na programu je dobrovolná. Pracovníci CDS vždy respektují navyký denní rytmus klienta. Ke změně denního programu může dojít vzhledem k aktuálním okolnostem nebo také v případě příležitostných kulturních a společenských akcí.

## Část V.

### Stravování

1. Klienti mohou v CDS odebírat dvě svačiny denně (dopolední a odpolední) a oběd.
2. Obědy jsou ve všední den dováženy ze školní jídelny TGM Svitavy, v případě přerušení provozu jsou dováženy ze Stravovacího provozu Svitavské nemocnice a. s. nebo z jiné jídelny. Ostatní strava je připravována přímo v CDS dle aktuálního jídelního lístku bezprostředně před spotřebou, množství připravované stravy se řídí počtem přítomných klientů.
3. Při sestavování jídelního lístku se bere ohled na klienty s diabetickou dietou a strava je této dietě přizpůsobována.
4. Pitný režim je zajištěn podáváním čaje nebo šťávy. Jiné nápoje (např. minerálky) si klienti zajišťují sami.
5. Cena za jednotlivá jídla je uvedena v platném ceníku.

## Část VI.

### Oděv klientů

1. Klient má během docházky do CDS možnost převléknout se do vlastního domácího oděvu. Na ulici Jungmannova má klient k dispozici vlastní šatní skříňku, kde si může uzamknout své převlečení a další osobní věci. V případě zvláštních příležitostí (výlet, sportovní soutěže, návštěva kulturního zařízení, práce na zahradě, práce v dílně aj.) je klient včas informován a požádán o zajištění si vhodného oděvu pro danou příležitost.
2. Každý klient si může své osobní věci uložit do uzamykatelné šatní skříňky. Má také možnost uložit si své cennosti nebo finanční hotovost u vedoucí CDS. Pokud však klient této možnosti nevyužije, zodpovídá si za své věci sám.
3. Klient je povinen používat v prostorách CDS vlastní přezůvky.
4. Klient je povinen donést si vlastní hygienické pomůcky (mýdlo, ručník, dámské hygienické vložky, holící strojek apod.), které během docházky do CDS potřebuje.

## Část VII.

### Soukromí klientů

1. Každý klient je plně respektován ve své individualitě a důstojnosti. Pracovníci užívá ve styku s klienty vykání. Po domluvě či přání klienta se může změnit na tykání.
2. Pracovníci služeb respektují potřebu soukromí klientů, zejména pak v souvislosti s toaletou a vykonáváním hygieny.
3. Pracovníci zařízení respektují partnerské vztahy klientů, mají však zájem na tom, aby vnější projevy partnerských vztahů nepůsobily rušivě na další klienty a okolí. Zařízení neumožňuje, a to ani na přání klientů, vyhledat vhodné prostory pro intimní soukromí.
4. Navazovat partnerské vztahy mezi klienty a pracovníky je přísně zakázáno.

## Část VIII.

### Vztahy klientů a pracovníků

1. Pracovníci zařízení mají povinnost sledovat dodržování práv klientů. Zjistí-li někdo z pracovníků, že jsou práva klienta jakýmkoliv způsobem porušována, je jeho povinností tuto skutečnost ohlásit vedoucímu služby, který následně sjedná nápravu.
2. Klienti služby jsou plně respektováni ve své lidské důstojnosti a pracovníci jsou povinni jednat s nimi jako se sobě rovnými. Respektují přání a potřeby klientů, pokud nejsou v rozporu s veřejným závazkem služby.
3. Pracovníci jsou povinni respektovat své osobní a pracovní hranice a chránit své soukromí.

## Část IX.

### Kontakt klientů a pracovníků služby s okolím

1. Kontakt klientů s rodinou a přáteli je možný kdykoliv během dne. Návštěva však nesmí narušovat chod služby a znemožňovat program dalším klientům.
2. Všechny návštěvy se ohlásí u vedoucího nebo personálu ve službě a zapíše se u vchodu do Knihy návštěv.
3. Soukromé návštěvy pracovníků jsou možné, návštěva však nesmí pracovníka zdržovat ve výkonu práce a narušovat chod služby.
4. Pracovníci mohou vstupovat na pracoviště mimo pracovní dobu pouze s vědomím vedoucího.
5. Pracovníci tráví polední pauzu v jídelně v 1. patře na Světlance, nedohodnou-li se s vedoucím jinak.
6. Je zakázán vstup osobám pod vlivem omamných látek, agresivním osobám, podomním prodejcům, či jiným osobám narušujícím chod služby.
7. Návštěvy a ostatní příchozí osoby vpouští do zařízení pouze pracovníci.

## Část X.

### Postup vyřizování stížností

1. Klient má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat. Jménem klienta si může stěžovat také kdokoliv z jeho blízkých (rodina, přátelé apod.). Nesmí k tomu však dojít bez vědomí klienta. V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočnicka.
2. Stěžovatel se může se svou stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka CDS, ten ji postoupí vedoucímu CDS (pokud klient výslovně neuvede, že chce svou stížnost projednat se sociálním pracovníkem nebo ředitelem). V případě potřeby je možné stížnost anonymně vhodit do schránky důvěry (v převlékárně, nebo u vstupu do jídelny).
3. Pokud je stěžovatel známý, bude upozorněn o přijetí stížnosti ústně a o výsledku projednání, nebo prodloužení lhůty pro projednání stížnosti písemně. U anonymního klienta bude oznámení vyvěšeno na nástěnce.
4. Lhůta pro projednávání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 pracovních dnů (v případě závažnosti stížnosti se může lhůta pro projednávání a uvědomění stěžovatele prodloužit).
5. Pokud klient není spokojen s výsledkem řízení, může se obrátit na ředitele Charity Svitavy (dále pak na zřizovatele, kterým je Olomoucký arcibiskup) ve věci nového projednání své stížnosti.

## Část XI.

### Sankce při nedodržení domácího řádu

1. Pokud klient opakovaně poruší Domácí řád, může mu vedoucí služby vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
2. Pokud pracovník poruší Domácí řád, může být sankcionován dle závažnosti porušení: morálně, pracovněprávně, občanskoprávně, právně/trestněprávně (viz metodika 2-CH Pracovní řád).