

PRAVIDLA SOUŽITÍ

**Domova pro osoby se
zdravotním postižením
„SOKOLÍK“ v Sokolově,
příspěvková organizace**

Obsah:

1.	ÚVOD	str. 2
1.1.	Účel	str. 3
1.2.	Rozsah platnosti	str. 4
1.3.	Návazná dokumentace	str. 4
2.	ZÁKLADNÍ ÚDAJE	str. 4
2.1.	Poslání	str. 6
2.2.	Cílová a věková struktura klientů	str. 7
2.3.	Rozsah činností	str. 7
2.4.	Cíle poskytovaných služeb v Domově SOKOLÍK	str. 7
2.5.	Cíle poskytovaných služeb v Domově VILÍK	str. 8
2.6.	Principy poskytovaných služeb	str. 8
3.	CHARAKTERISTIKA DOMOVA	str. 8
3.1.	Poskytnutí ubytování	str. 9
3.2.	Úklid a praní prádla	str. 9
3.3.	Poskytnutí stravy	str. 10
3.4.	Pomoc při zvládání běžných úkonů a péče o vlastní osobu	str. 10
3.5.	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	str. 10
3.6.	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	str. 10
3.7.	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	str. 11
3.8.	Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	str. 12
3.9.	Přihlášení k trvalému pobytu	str. 12
4.	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ	str. 12
5.	ZDRAVOTNICKÁ, OŠETŘOVATELSKÁ A REHABILITAČNÍ PÉČE	str. 13
6.	MAJETEK KLIENTA	str. 13
7.	FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA	str. 13
8.	POŠTOVNÍ ZÁSILKY	str. 13
9.	PŘÍSTUP DO DOMU A DOMÁCNOSTÍ, OCHRANA SOUKROMÍ KLIENTŮ	str. 14
10.	SAMOSTATNÝ POHYB KLIENTA	str. 14
11.	POBYT KLIENTŮ MIMO DOMOV	str. 15
12.	NÁVŠTĚVY	str. 15
13.	NOČNÍ KLID	str. 16
14.	OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB	str. 17
15.	UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ	str. 18
15.1.	Vážně míněný nesouhlas	str.
15.2.	Ukončení pobytu v Domově	str.
15.3.	Hrubé porušení povinností osoby vedoucí k ukončení smlouvy o poskytnutí služby	str.
16.	PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	str.
17.	NOUZOVÉ A HAVRIJNÍ SITUACE	str.
17.1.	Dodržování bezpečnostních předpisů	str.
17.2.	Odpovědnost za škodu	str.
18.	POSTUP PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ	str.

1. ÚVOD

Pravidla soužití Domova pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvkové organizace (dále jen „Domov“ a „Pravidla“) vychází z Listiny základních práv a svobod, z Úmluvy o právech dítěte a z Deklarace práv osob s mentálním postižením.

Tato pravidla se vztahují na Domov SOKOLÍK i Domov VILÍK.

1.1. Účel

Pravidla soužití upravují základní normy soužití klientů Domova SOKOLÍK a Domova VILÍK a stanoví rozsah péče a podpory, kterou Domovy poskytují.

Pravidla soužití stanovují požadavky na klienty a zaměstnance s cílem vytvářet příznivé podmínky materiálního, zdravotního a aktivizačního zabezpečení klientů a vhodných podmínek pro duševní seberealizaci, kulturní a společenské potřeby a vztahy.

Pravidla soužití tvoří pravidla komunikačního rozhraní mezi Domovem SOKOLÍK, Domovem VILÍK a klienty.

1.2. Rozsah platnosti

Tento dokument je závazný a v platném vydání je přístupný pro klienty a všechny zaměstnance, pracovníky (např. externí pracovníci) a návštěvy Domova.

Při přijetí nového zaměstnance zajistí přímý nadřízený seznámení s Pravidly soužití do 5 pracovních dnů od jeho nástupu do zaměstnání.

Ředitelka nebo jí pověřený zaměstnanec (sociální pracovníce, vedoucí pracovníků v přímé péči, klíčový pracovník) seznámí s tímto dokumentem klienty v závislosti na jejich komunikačních schopnostech, různými technikami a v různém rozsahu, srozumitelným způsobem nebo jejich zákonné zástupce, opatrovníky a zaměstnance po tom, kdy nabyl účinnosti. Klient (nebo zákonný zástupce, opatrovník) potvrdí seznámení s Pravidly soužití podpisem smlouvy.

Zaměstnanci a klienti jsou povinni ustanoveními Pravidel soužití se seznámit a znát je, prosazovat je a vytvářet podmínky pro jejich plnění.

1.3. Návaznosti dokumentace

Tento dokument navazuje na obecně závazné předpisy a na interní řídicí dokumenty Domova, zejména na Organizační řád, Provozní řád a Pracovní řád.

2. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Název: **Domov pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvková organizace**

Zařízení: Domov pro osoby se zdravotním postižením SOKOLÍK v Sokolově

Adresa: Slavičkova 1701, 356 01 Sokolov

Domov pro osoby se zdravotním postižením VILÍK v Chebu

Adresa1: Dragounská 931/38, 350 02 Cheb

Adresa2: 26.dubna 1305/27, 350 02 Cheb

Druh služby: domovy pro osoby se zdravotním postižením

Ředitelka: Mgr. Petra Sekáčová

Email: sekacova@sokolik-po.cz

Zřizovatel: Karlovarský kraj

Číslo telefonu: 354 224 130

E-mail: dozp@sokolik-po.cz

ID dat. schránky: ingpvpv

Internet: www.sokolik-po.cz

IČO: 72046881

2.1. Poslání

Hlavní poslání Domova SOKOLÍK a VILÍK ve službě je poskytovat nezbytnou podporu lidem s mentálním postižením na jejich cestě k běžnému způsobu života s ohledem na jejich individuální potřeby a možnosti.

2.2. Cílová a věková struktura klientů

V Domově SOKOLÍK poskytujeme službu dospělým lidem ve věku od 18 let, v Domově VILÍK dětem ve věku od 3 do 18 let, v případě nařízené ústavní výchovy do 19 let, s mentálním postižením včetně PAS, s mentálním postižením a s přidruženými kombinovanými vadami.

Základním posláním je poskytovat službu zaměřenou na podporu rozvoje psychosomatického vývoje, schopností a nezávislosti klientů, podporovat je v možnostech vést běžný způsob života a rozhodovat o osobních záležitostech s ohledem na jejich individuální potřeby a možnosti.

2.3. Poskytované činnosti

- Poskytnutí ubytování.
- Poskytnutí stravy.
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

2.4. Cíle poskytovaných sociálních služeb v Domově Sokolík

- Snižování závislosti klienta na sociální službě.
- Podpora samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti.
- Aktivizace, podpora a rozvoj schopností, dovedností a pracovních návyků.
- Přibližování života klientů způsobu života jejich vrstevníků.
- Udržování a rozvíjení sociálních vazeb – rodina, přátelé, vrstevníci, komunita.
- Bydlení v běžné společnosti.

2.5. Cíle poskytovaných sociálních služeb v Domově VILÍK

- Poskytování bezpečného a stabilního prostředí, které respektuje individualitu dítěte.
- Rozvíjení dovedností pro běžné denní činnosti a snižování závislosti na péči.
- Podporování fyzických, duševních a smyslových schopností, vytvářet možnosti pro aktivní trávení volného času.
- Udržování a rozvíjení sociálních vztahů s rodinami, přáteli a začleňování dětí do majoritní společnosti.
- Poskytování péče na základě individuálních potřeb, přání a cílů každého dítěte.
- Umožnění dětem žít život v prostředí co nejvíce podobnému běžnému rodinnému životu, v menších, komunitních jednotkách.
- Úzké spolupracování s rodinou, školami, odborníky a dalšími institucemi.

2.6. Principy poskytovaných služeb

V souladu s všeobecně uznávanými principy poskytované služby Domova dodržujeme zejména následující hodnoty:

- dodržujeme práva klientů,
- prohlubujeme odbornost pracovního týmu,
- respektujeme jedinečnost osobnosti klienta,
- podporujeme aktivní způsob života klientů,
- podporujeme život klientů v běžné společnosti,
- klientům poskytujeme takovou míru podpory, kterou nezbytně potřebují.

3. CHARAKTERISTIKA DOMOVA

Domov SOKOLÍK se nachází v Sokolově, na sídlišti „Michal“. Kapacita Domova je 34 lůžek a 1 lůžko pro akutní pomoc s maximální dobou využití 3 měsíců za kalendářní rok. Přímo v Domově je zahrada,

altán, příjemné posezení a terasa. Díky umístění přímo v Sokolově je dostupný i nedaleký Areál zdraví a služby občanské vybavenosti.

Službu poskytujeme 24 hodin denně 365 dní v roce.

Domov VILÍK se nachází na dvou místech v Chebu, ve vilové čtvrti a u centra města. Kapacita Domova je 10 lůžek. Ve vilové čtvrti je tři poschodová budova s kapacitou 8 lůžek, v centru města je byt s kapacitou 2 lůžek. Ve vile je k dispozici zahrada, bezpečné herní prvky k vyžití a edukaci pro děti, posezení, v bytě je dostupná zahrádka a blízký dětský park. Díky umístění přímo v Chebu jsou dostupné služby občanské vybavenosti a volnočasový areál pod Chebským hradem pro obě budovy.

O klienty pečují pracovní týmy složené z pracovníků v sociálních službách, aktivizačních pracovníc, sociální pracovníce a všeobecné sestry. Provozy Domovů zajišťují také pracovníci administrativy, úklidu, kuchyně, prádelny a údržby.

3.1. Poskytnutí ubytování

Klienti jsou ubytováni v domech a bytě v majetku Karlovarského kraje.

V domech jsou k dispozici domácnosti s jedno a dvoulůžkovými pokoji, v odůvodněných případech, může být dvojlůžkový pokoj dočasně upraven a využíván jako pokoj třílůžkový. V bytě jsou pouze jednolůžkové pokoje.

Klient má v rámci své domácnosti a na pokoji vymezený úložný prostor na oděv, prádlo, obuv a osobní věci. Prádlo, ošacení a obuv jsou označeny (na skrytém místě), aby nedošlo k záměně. Lůžkoviny a ložní prádlo může mít klient vlastní nebo takové, které je majetkem Domova.

Pokoje jsou vybavené majetkem Domova, k základnímu vybavení pokoje patří postel s matrací (včetně lůžkovin), šatní skříň, noční stolek, případně stůl se židlemi nebo křeslo.

Každá domácnost má společenskou/obývací místnost, která je vybavena televizí s možností přehrávání oblíbených pořadů, filmů a her. Klient je povinen zacházet dle svých možností a schopností s majetkem Domova ohleduplně, aby nedocházelo k jeho poškození.

Klient Domova si může svůj pokoj vybavit dle svých přání a možností, vždy s ohledem na spolubydlícího v případě 2lůžkových pokojů a po dohodě s klíčovým pracovníkem a ředitelkou Domova. Při tom je povinen zohledňovat vnitřní uspořádání pokoje, podmínky ochrany zdraví a požární ochrany.

K přestěhování klienta do jiného pokoje může dojít v případě, bude-li se jednat o klientovo přání a bude to v možnostech dané domácnosti. Se stěhováním musí vždy souhlasit zejména klient, případně spolubydlící. Sociální pracovníce o této skutečnosti informuje zákonného zástupce nebo opatrovníka. Přestěhování na jiný pokoj může proběhnout i z provozních důvodů (opravy, havárie atd.), toto je však možno jen na nezbytně nutnou dobu.

Na pokojích klientů nesmí být nainstalovány elektrospotřebiče, které nevyhovují ČSN. Veškeré instalace věcí (obrázky, spotřebiče, poličky, aj.) může provádět pouze údržbář Domova. Klient může

se souhlasem ředitelky Domova používat vlastní televizor, rozhlasový přijímač, přehrávač apod., pokud tím neruší spolubydlící. Koncesionářské poplatky si hradí dospělý klient sám. Revize těchto elektrospotřebičů a revizního technika zajišťuje Domov.

Na pokojích nebo bytě nemohou klienti ani zaměstnanci přechovávat nebezpečné předměty a chemikálie, zbraně, hygienicky závadné předměty, nelegální návykové látky nebo jakékoliv věci (např. odpad v nadměrném množství).

Chovat vlastní zvíře může klient při splnění těchto podmínek: souhlas ředitelky a pracovního týmu domácnosti, souhlas spolubydlících, vhodné podmínky pro dané zvíře, v Domově lze přechovávat drobná domácí zvířata (např. rybičky, křeček, králík...).

Klienti mohou také využívat společné prostory jako jsou např. dílny, anebo mohou navštěvovat jiné klienty Domova v jejich domácnostech nebo pokojích s jejich souhlasem.

Ve všech Domovech a domácnostech platí zákaz kouření, kromě k tomu vymezených prostor mimo budovy.

V Domovech se řídíme platnými protiepidemiologickými předpisy, jak v prostoru domácností, tak v technických prostorách Domovů.

3.2. Úklid a praní prádla

Úklid je v Domově zajištěn v rámci základních činností. V rámci udržení nebo rozvoje schopností se klienti podílí na úklidu vlastních a společenských prostor dle míry soběstačnosti a schopností.

Každou domácnost a společné prostory pravidelně a hloubkově uklízí pracovnice úklidu. Úklid vlastních pokojů a domácností zajišťují i klienti s pomocí personálu dle možností jednotlivých klientů.

Prádlo, lůžkoviny a ošacení lze prát a sušit v prádelně Domova, v profesionálních pračkách a sušičkách, kde se prádlo žehlí nebo mandluje. V Domově SOKOLÍK osobní prádlo a ošacení lze prát a sušit i na jednotlivých domácnostech, kde jsou k dispozici automatické pračky a žehlicí potřeby.

3.3. Poskytnutí stravy

Stravování v Domově se poskytuje v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na zdravotní stav klientů a dle stanovených stravovacích jednotek. Domov spolupracuje s nutričním terapeutem při sestavování jídelních lístků a na nastavování všech potřeb klientů ohledně stravy. O dietním a diabetickém stravování rozhoduje lékař klienta a sám klient.

Jídelní lístek pro klienty Domova SOKOLÍK je vyhotoven 5 týdnů dopředu. Jídelní lístek pro klienty Domova VILÍK je vyhotoven externím dodavatelem maximálně na 3 týdny dopředu. Aktuální jídelní lístek je pro klienty k dispozici ve společné jídelně a na nástěnkách v domácnostech v podobě které rozumí.

Pokud klient v obvyklých časech nechce jíst, pracovníci mu stravu uloží v jídelničce na jeho domácnosti, nebo ponechají v jídelně, dle domluvy s klientem, a může se najíst později, dle své preference.

Stravu si klienti Domova, nebo jejich opatrovník či zákonný zástupce, mohou odhlásit den předem do 10:00 hod, v případě víkendu nebo svátku nejpozději poslední pracovní den do 10:00 hod.

Příprava jídla je zajišťována vlastní kuchyní pouze v Domově SOKOLÍK, v Domově VILÍK je strava dodávána externím dodavatelem, vždy s možností odhlášení stravy a vlastní přípravou z vlastních finančních prostředků. Strava je podávána na pokoji, v jídelně, společenských místnostech anebo na terase či zahradě, dle preference klienta.

Stravování si mohou na domácnosti zajišťovat klienti sami s podporou a pomocí pracovníků – plánování jídla, nákup potravin, příprava stravy. Potraviny zakoupené pro společné stravování jsou majetkem všech klientů domácnosti, a klienti si je hradí ze svých prostředků. U dětí je společná příprava stravy omezená jejich věkem a možnostmi, a je hrazena z prostředků Domova.

Klienti si mohou nakupovat a přijímat od jiných osob (např. návštěvy) ovoce, zeleninu a jiné potraviny v přiměřeném množství. Ve spolupráci s pracovníky zajišťují jejich zdravotní nezávadnost a uložení v prostorách k tomu určených. Pro přípravu a ohřev jsou na domácnostech k dispozici varné spotřebiče a mikrovlnné trouby.

Ke spokojenosti se stravou se mohou klienti vyjadřovat ihned nebo prostřednictvím stravovací komise. Své podněty mohou předávat prostřednictvím schránky důvěry v kuchyni (v Domově SOKOLÍK), nebo přes klíčového pracovníka.

Součástí stravování je i pitný režim. Ten je klientům zajišťován celodenně. K dispozici jsou nápoje v jídelně a na domácnostech. Při pobytu na zahradě zajišťuje personál, aby i zde měli klienti k dispozici dostatek tekutin. Klienti, kteří potřebují dopomoc nebo úplnou pomoc s pitným režimem podává nápoje sloužící pracovník v přímé péči.

3.4. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Klienti jsou v oblasti péče o sebe podporováni pracovníky v sociálních službách. Podpora klientů je nastavena individuálně dle jejich potřeb, přání, možností a schopností.

Způsob podpory péče o sebe má každý klient popsán ve svém individuálním plánu jako „Popis potřebné podpory“.

V rámci této podpory je klient motivován a veden k samostatnosti a soběstačnosti. Klient je zapojován do péče o svou osobu aktivně dle svých možností a také s využitím potřebných kompenzačních pomůcek a individuálních pomůcek podporující komunikaci konkrétního klienta.

3.5. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Koupelny na domácnostech jsou vybaveny sprchovými kouty, společné koupelny jsou bezbariérové a jsou vybaveny perličkovou/masážní vanou, na ošetřovatelském oddělení Domova SOKOLÍK je k dispozici mycí lůžko pro imobilní klienty.

Osobní hygienu provádějí klienti dle své individuální potřeby, pomoc či podpora pracovníka je zajištěna pouze tam, kde je to nezbytně nutné. Pracovníci přítomní v maximální možné míře respektují soukromí a intimitu klienta.

Pracovníci také zajišťují klientům pomoc při nakupování hygienických prostředků a jejich správné použití.

Kadeřníka, kosmetiku, pedikúru a jiné služby mohou klienti využít v rámci veřejných služeb ve městě. Pokud klientův stav nedovolí využít veřejně dostupné služby ve městě, je tato služba pozvána do Domova a je prováděna v soukromí.

Klienti jsou pracovníky podporováni v oblasti intimity a hygieny vždy dle svých individuálních potřeb, zvyklostí či rituálů.

Pracovník může klientovi doporučit způsob nebo četnost provádění hygieny. Pokud to klient potřebuje, pracovník dbá na zajištění intimity během všech úkonů hygieny či potřeb.

Pracovník vede klienty k respektování intimity ostatních klientů takovou formou, které klient rozumí. V koupelně nebo na toaletě je vždy jeden klient. Pokud klient potřebuje, je přítomen pracovník, který mu pomáhá s úkony hygieny.

Klient má možnost se v koupelně nebo toaletě zamknout. V případě, že neumí zamknout dveře, požádá pracovníka, který mu zajistí soukromí.

Pokud klient nedodrží základní hygienické návyky, a může tím ohrozit na zdraví ostatních klienty nebo narušit jejich soužití, je mu ze strany pracovníků v přímé péči poskytnuta odpovídající podpora a pomoc při zajištění nápravy.

3.6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Klientům se v oblasti aktivizací a zájmových činností dostává individuálně přizpůsobené podpory a péče, zohledňující jejich momentální celkový zdravotní stav z hlediska fyzického i psychického.

Aktivizační činnost je prováděna pracovníky přímé péče. Cílem je vybavit klienty v rámci jejich možností základními poznatky a praktickými dovednostmi, které jim umožní zapojit se do společenského života. Jedná se o rozvoj rozumových schopností, pohybových a praktických dovedností, vedení k sebeobsluze, k návykům společenského chování a odstraňování či zmírnění

hendikepu v oblasti komunikace. Úkolem aktivizačních činností je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zajišťování zájmových a volnočasových aktivit.

Důraz se klade na přizpůsobení se životu vrstevníků v běžné společnosti.

Děti v Domově VILÍK si plní povinnou školní docházku, aktivizace je tedy zaměřená i na plnění si školních povinností, ale i účastnění se školních a mimoškolních aktivit, včetně zájmových kroužků nebo dětských skupin.

Klienti jsou vedeni a motivováni k sportovní, pracovní a zájmové činnosti tak, aby byli schopni zapojovat se do těchto aktivit i v běžné společnosti. Činnosti mají rozmanitou podobu – turistické výlety, kulturní akce atd.

Pracovní aktivity klientů podporujeme při péči o vlastní věci, pokoje, společné prostory i údržbu venkovního okolí domácností.

Pracovníci domácností podporují účast klientů na kulturních a společenských akcích ve městě i okolí, protože je považujeme za přirozený způsob integrace do společnosti.

Domácnosti plně využívají možnost poslechu rozhlasu, televize a promítání filmů.

Na individuální ale i skupinové aktivizaci se podílejí aktivizační pracovníce v obou Domovech, které metodicky vedou pracovníky přímé péče v možnostech aktivizace a kulturního využití.

Organizujeme kulturní a společenské akce při různých příležitostech. Na těchto akcích je vítána účast veřejnosti, příbuzných a přátel klientů a Domovů.

3.7. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

V rámci trávení volného času klienti využívají běžné dostupné veřejné služby města Sokolova a města Chebu, ale i Karlových Varů a dalších. Klienti běžně nakupují, dochází k lékaři, do školy, do terapeutických dílen. Navštěvují kina, divadla, koncerty, akce pořádané městem aj. Svůj čas si klienti plánují s podporou pracovníka.

V rámci kontaktu se společností se klienti dostávají do běžných situací, které s sebou přinášejí přirozená rizika. Pracovníci v sociálních službách pomáhají klientům tyto situace zvládat, vnímat rizika jako běžnou součást života. Klíčoví pracovníci s riziky pracují i v rámci individuálního plánu. Společně s klientem předcházejí rizikům, případně zmírňují jejich možné důsledky.

Pracovníci klienty podporují např. v tom, aby se vhodně oblékli, dokázali se na aktivitu nebo situaci připravit. Pracovníci svým přístupem ke klientům pomáhají společnosti vnímat problematiku mentálního postižení jako součást běžného života všech.

Klienti jsou podporováni v trávení volného času se svou rodinou, blízkými a kamarády. Také je podporujeme v navazování nových vztahů nebo obnovování kontaktu např. s kamarády z dětství nebo s rodinou. Pracovníci pracují s klientem na partnerském principu, nenahrazují mu rodinu.

Klient je přítomen při vyřizování záležitostí, které se týkají přímo jeho osoby, např. soudy, úřady, sociální šetření aj.

3.8. Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Každý klient má klíčového pracovníka, který zajišťuje jeho potřeby, hájí jeho práva a zájmy, společně s ním sestavuje, realizuje a pravidelně hodnotí individuální plán. Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu klientovi, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy. Pokud klíčový pracovník klientovi nevyhovuje, může požádat o jeho změnu.

Klienti jsou podporováni v uplatňování svých práv, ale také vedeni k povinnostem, které vyplývají např. ze společenského soužití s dalšími lidmi. Klient je vždy informován o všech záležitostech, které se ho týkají takovou formou, které rozumí. Jednáme v zájmu klienta.

Klienti i opatrovníci nebo i zákonní zástupci mají možnost využít základní sociální poradenství, které zajišťuje sociální pracovnice Domova. Sociální poradenství je poskytováno např. v případě vyřizování dokladů, dávek, komunikace s úřady aj.

3.9. Přihlášení k trvalému pobytu v Domově SOKOLÍK

Klient, který bude mít zájem přihlásit se na adrese Domova SOKOLÍK k trvalému pobytu, oznámí tuto skutečnost sociální pracovnici. Sociální pracovnice přizve ke změně trvalého pobytu opatrovníka klienta, je-li mu přidělen a je nápomocná oběma při řešení přihlášení k trvalému pobytu.

4. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování je proces spolupráce mezi klientem a pracovníky Domova, jejichž cílem je identifikovat potřeby, přání a cíle klienta a naplánovat konkrétní kroky k jejich dosažení, a to s cílem zlepšit jeho životní situaci a podporovat jeho soběstačnost.

Výsledkem je písemný individuální plán, který zachycuje výchozí situaci klienta, jeho potřeby, zvyklosti, preference a rozsah potřebné podpory a péče. Individuální plán popisuje individuální přístup ke klientovi, včetně toho, co mu vyhovuje a co naopak ne, a jak reagovat v různých situacích. Plán je pravidelně vyhodnocován a podle aktuálních potřeb klienta aktualizován.

Do procesu individuálního plánování je přizván opatrovník nebo blízký klienta. Účastní-li se tohoto procesu, vyhrazuje si Domov jako osoba odpovědná za způsob poskytování služby, právo určit odlišný způsob podpory, než navrhnou tyto osoby.

5. ZDRAVOTNICKÁ, OŠETŘOVATELSKÁ A REHABILITAČNÍ PÉČE

Klienty podporujeme, aby navštěvovali lékaře a zdravotnická zařízení.

Zletilý klient má právo se rozhodnout, zda bude respektovat lékařem stanovené doporučení. Pracovníci a zdravotní personál jsou povinni klientovi osvětlit důsledky, které mohou z jeho rozhodnutí plynout (např. stanovená dieta). U nezletilého klienta je toto na rozhodnutí zákonného zástupce.

Všeobecné sestry jsou ve službě k dispozici od 7:00 do 19:00 hodin.

Všeobecná sestra se ve spolupráci s lékařem nebo zubním lékařem podílí na preventivní, léčebné a diagnostické, paliativní, neodkladné nebo dispenzární péči. Všeobecné sestry a vrchní sestra klientům služby zajišťují, objednávají a evidují léky, inkontinenční, protetické, ortopedické a jiné pomůcky zdravotní techniky. Informace týkající se ošetrovatelské péče o klienta, podává opatrovníkům všeobecná sestra nebo vrchní sestra. Informace o zdravotním stavu klienta, podává ošetřující lékař.

Doprovod klientů k lékařskému ošetření (praktický nebo odborný lékař) zajišťují všeobecné sestry. Doprovod k operačním výkonům a na některá invazivní lékařská vyšetření zajišťuje opatrovník/zákonný zástupce. V případě, že opatrovník/zákonný zástupce není schopen se dostavit jako doprovod klienta k plánovanému výkonu, či vyšetření, může po náležitém vyřízení informovaného souhlasu s vyšetřením, nebo operačním výkonem klienta (po domluvě se zdravotnickým zařízením), požádat Domov o doprovod pracovníkem přímé péče, avšak nejpozději 10 dnů před datem výkonu, nebo vyšetření.

Klientům i zaměstnancům je poskytována zdravotnickými pracovníky první pomoc v případě úrazu či náhlého onemocnění.

6. MAJETEK KLIENTA

Osobní věci klienta jsou ve spolupráci s ním, popřípadě opatrovníkem nebo zákonným zástupcem, v den zahájení poskytování služby sepsány a zaevidovány v elektronickém informačním systému Domova. Věci klienta mohou být dle potřeby označeny klíčovým pracovníkem na nenápadném místě. Označení slouží k snadné identifikaci osobních věcí a zajištění jejich bezpečného používání.

Při příchodu, nebo kdykoliv v průběhu pobytu, v Domově může klient požádat pověřeného pracovníka o převzetí cenných věcí nebo peněžní hotovosti do úschovy. Pověřený pracovník potvrdí převzetí cenných věcí na příslušném formuláři, hotovost potvrdí předáním kopie příjmového pokladního dokladu.

Klient může požádat sám nebo pomocí klíčového pracovníka či opatrovníka o vydání cenných věcí nebo hotovosti. Výdej cenných věcí je zaznamenáno v majetku klienta v elektronickém systému eEquip. V případě peněžní hotovosti je záznam v pokladním deníku a postupuje se dle platné směrnice organizace a pokynu sociální pracovnice o výdeji finanční hotovosti na klientova depozitního účtu.

Hrozí-li nebezpečí poškození, zničení nebo ztráty věcí, které má klient u sebe, postupuje zaměstnanec dle platné směrnice organizace a převezme tyto věci do úschovy Domova.

Domov neodpovídá za věci a peněžní hotovost, které nepřevzal do úschovy nebo zabezpečení dle předchozích odstavců.

Klienti si mohou uzamknout svůj pokoj, své osobní věci. Pokud klient tuto možnost nemá z důvodu zdravotního omezení, domluví se s pracovníkem na způsobu a míře podpory v oblasti péče a ochrany svých osobních věcí v rámci individuálního plánu. V případě, kdy klient klíč ztratí, nebo jinak poškodí zámek, úhradu hradí ze svých nákladů.

V rámci vnitřního kontrolního systému provádíme namátkové kontroly soupisu osobních věcí klientů tak, aby byly minimalizovány možnosti jejich zneužití.

Při pořizování nových věcí provede klíčový pracovník záznam společně s pověřeným pracovníkem do majetku klienta v elektronickém systému eQuip.

Vyřazování poškozených, obnošených a znehodnocených věcí se provádí dle potřeby na základě vyřazovacího protokolu. Návrh sepisuje klíčový pracovník. V případě ztráty nebo poškození cenných předmětů (elektronika, telefon, šperky, hodinky) oznamuje tuto skutečnost sociální pracovníci klíčový pracovník.

V případě úmrtí klienta sepíše klíčový pracovník (případně pověřený pracovník) za účasti sociální pracovnice majetek klienta a uschová majetek do prostor k tomu určených.

7. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA

Po úhradě ubytování a stravování zůstává zaopatřenému klientovi alespoň 15 % z jeho příjmu pro vlastní potřebu. V případě, že jeho příjem nedosahuje částky nutné k pokrytí celé úhrady, je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, stanovena snížená úhrada.

Klienti Domova mají zřízen depozitní účet, na který jim opatrovník/zákonný zástupce zasílá finanční prostředky, aby mohli hradit své běžné výdaje.

Číslo depozitního účtu je: 268645408/0300. S finančními prostředky hospodaří klient s podporou klíčového pracovníka, umožňuje-li mu to jeho zdravotní stav, přičemž proces hospodaření s financemi má každý klient individuálně popsán ve svém IP (individuální plán).

Klíčový pracovník musí mít přehled o klientových příjmech a pravidelných výdajích, aby věděl, s jakou finanční částkou mohou spolu s klientem během měsíce disponovat. Za běžné výdaje jsou považovány nákupy v obchodech např. potravin, oblečení, elektra aj. Dále platby za léky, kompenzační pomůcky, vstupné na kulturní, společenské nebo sportovní akce, platby za poskytnuté služby např. kadeřník, pedikúra, kosmetika, masáže aj.

Klient spolu s klíčovým pracovníkem hospodaří se svými finančními prostředky tak, jak mu to jeho zdravotní stav dovolí. Klíčový pracovník vede klienta k efektivnímu hospodaření (soulad mezi příjmy a výdaji), avšak nenáleží mu hodnotit, co si klient za své prostředky chce koupit. V případě, že klientův zdravotní stav neumožňuje správný a objektivní náhled své potřeby nákupu, zajišťuje nákupy klíčový pracovník. Seznam věcí k nakoupení pro klienta konzultuje klíčový pracovník se sociální pracovnící. Nákup následně probíhá společně s klientem.

V rámci individuálního plánování má každý klient, jehož zdravotní stav mu to umožňuje, nastaven nácvik hospodaření se svými finančními prostředky.

Veškeré nákupy jsou evidovány v PC programu Domova a dokládány účtenkami. Mzdová účetní/pokladní zaznamenává v PC programu Domova každý pohyb klientových finančních prostředků (příjmový a výdejový doklad). Každý klíčový pracovník je povinen v pokladně řádně vyúčtovat klientovi finanční prostředky, bezprostředně po nákupu a provádět taková opatření, aby nedošlo ke zneužití finančních prostředků klienta.

8. POŠTOVNÍ ZÁSILKY

Pokud si klient není schopen přebírat poštovní zásilky, přebírají dopisy, balíčky a peněžní poštovní poukázky sociální pracovníce Domovů. Zásilky jsou následně předány klientovi nebo službu konajícímu personálu, který došlou zásilku předá adresátovi. Sociální pracovníce mohou pomoci klientovi s pochopením smyslu obsahu sdělení úředních rozhodnutí. Domovy za všech okolností dodržují listovní tajemství.

9. PŘÍSTUP DO DOMU A DOMÁCNOSTÍ, OCHRANA SOUKROMÍ KLIENTŮ

Klienti mohou mít k dispozici klíče od vchodových dveří domácnosti, svého pokoje, od hlavního vchodu domu a vstupní branky do areálu.

Klient má právo na volný pohyb mimo zařízení. Individuality klientů jsou zaznamenány v jejich individuálním plánu, kdy se hodnotí klientovy schopnosti a zdravotní stav, s posouzením bezpečnostních rizik. Pokud není klient schopen samostatného pohybu mimo zařízení, vždy ho doprovází pracovník domova.

Zámky jsou opatřeny ochranným prvkem, aby v případě potřeby mohl personál služby otevřít dveře do pokoje klienta a pomoci mu. Při vstupu do pokojů klientů všichni pracovníci klepou na dveře a vyčkávají na svolení ke vstupu, je-li toho klient schopen.

V Domově SOKOLÍK jsou zámky v systému „generál“ (jeden klíč otevře více určených dveří) a jsou napojeny na protipožární systém EPS (otevírání čipem nebo tlačítkem u dveří). Dospělí klienti mají k dispozici klíč od vchodových dveří domácnosti a hlavního vchodu do domu. Klient ani pracovník bez pověření není oprávněn zhotovovat duplikáty klíčů ani půjčovat klíč dalším osobám.

Pokud klienti nemají klíč od domácnosti nebo si nezvládnou odemknout sami, mohou pro vstup do domácnosti využít vchodový zvonek nebo požádat pracovníka domácnosti k otevření.

V Domově VILÍK vzhledem ke stavu dveří a budovy není jednotný systém zámku, a dětem nejsou vydávány klíče. Děti opouští domácnost vždy s vědomím pracovníka. V rámci bezpečnosti a zhodnocení rizik jsou dveře do jednotlivých domácností vybaveny koulemi, aby nebylo možno bez vědomí pracovníka domácnost opustit.

Pracovníci mají povinnost respektovat soukromí klientů. Vstup do pokoje, WC nebo koupelny klienta je přijatelný jen s jeho souhlasem (vyjma nouzových a havarijních situací). Pokud klient není schopen díky svému zdravotnímu stavu souhlas udělit, vstupuje pracovník vždy po zaklepaní.

Pokud chce klient vstoupit do pokoje jiného klienta (do pokoje, který neobývá) nebo do prostor personálu, klepe na dveře a čeká na vyzvání. Bez svolení nevstupuje. Pracovníci seznamují klienty s tím, jak vstupovat do jiných pokojů, jak reagovat na klepání vždy formou, které klienti rozumí. Klienti, kteří nejsou schopni tyto pravidla dodržovat samostatně, jsou k nim vedeni a podporováni pracovníky.

10. SAMOSTATNÝ POHYB KLIENTA

Klient se může pohybovat samostatně anebo v doprovodu pracovníka podle vyhodnocení míry rizika. Dospělému klientovi je doporučeno oznamovat svůj odchod a přibližnou dobu návratu sloužícímu pracovníkovi v přímé péči na domácnosti. Bránu otevírají pouze pracovníci Domova.

Domov se uzamyká ve 22:00 hod a odemyká v 6:00 hod. Brány do areálu jsou uzavřeny trvale, k jejich otevření mají přístup všichni pracovníci Domova, opatrovníci a zákonní zástupci. Klienti pouze ti, kteří jsou schopni ovládat svůj mobilní telefon, potřebný k otevření brány. U klientů, kteří tohoto vzhledem ke zdravotnímu stavu nejsou schopni, na požádání otevírá bránu sloužící pracovník v přímé péči na domácnosti.

11. POBYT KLIENTŮ MIMO DOMOV

Klienti mohou opustit domácnost v závislosti na jejich individuálních schopnostech samostatně nebo s podporou (za doprovodu personálu, rodičů, zákonných zástupců, opatrovníků a pověřených osob nebo dobrovolníků).

Samostatný pohyb, mimo zařízení (domácnosti), je úkolem individuálního plánování služby s klientem.

Doporučuje se, aby klient, odcházející z areálu Domova informoval o svém odchodu službu konající personál. Ten v případě potřeby dohlédne na přiměřené oblečení a úpravu klienta. Volný pohyb mimo Domov může ze zdravotních důvodů omezit nebo zakázat ošetřující lékař. Není-li klient zjevně orientován (akutní psychické poruchy, zdravotní stav apod.), může v případě ohrožení zdraví a bezpečnosti klienta nebo jiných osob omezit samostatný pohyb službu konající personál. O takovém rozhodnutí učiní záznam v programu eEquip – deník klienta a informuje službu konající všeobecnou sestru.

Ředitelka nepovolí volný pohyb klientů mimo Domovy tehdy, jestliže by bylo ohroženo jejich zdraví nebo bezpečnost (epidemiologická situace, výrazně nepříznivé povětrnostní podmínky apod.)

zpravidla formou uzavření prostor Domovů; takové omezení se vztahuje i na návštěvy a **je vždy pouze dočasné.**

Klient, opatrovník nebo zákonný zástupce oznamuje včas odjezd mimo domov a návrat z důvodu poskytování stravy a přípravy léků, a to nejlépe v pracovní den předem do 10:00 hodin dopoledne. U klientů s nařízenou ústavní výchovou je nutno před pobytem mimo Domov mít podepsaný souhlas příslušný OSPOD.

Za den pobytu mimo Domov pro účely vyúčtování náhrad se považuje předem oznámený kalendářní den, kdy klient pobývá mimo zařízení a neodebral žádné jídlo.

Pobyt mimo zařízení z důvodu ošetření nebo umístění ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený pobyt mimo zařízení.

12. NÁVŠTĚVY

Klienti mohou návštěvy přijímat denně, nejsou-li návštěvy omezeny z důvodu hygienických nařízení. Návštěvy mohou klienti přijímat ve všech společenských místnostech dané domácnosti, na zahradě nebo terase.

Klienti jednolůžkových pokojů mohou návštěvy přijímat také ve svém pokoji. Návštěvy na dvoulůžkovém pokoji je možné pouze po předchozím souhlasu spolubydlícího. Návštěvy nesmí svévolně rušit nebo jakkoliv obtěžovat ostatní klienty.

Vzájemné návštěvy klientů na dvoulůžkových pokojích je možné jen se souhlasem spolubydlícího na pokoji.

Pokud je klient s návštěvou mimo Domov, je nutné, aby o tom informoval příslušné pracovníky.

13. NOČNÍ KLID

Klienti jsou povinni se chovat v době nočního klidu tiše a ohleduplně s ohledem na své spolubydlící. Doba nočního klidu je stanovena dle obecních zvyklostí od 22:00 hodin do 6:00 hodin.

Klienti mohou trávit čas dle svých přání, ale takovým způsobem, který nebude omezovat další klienty. Klienti mohou trávit čas také na zahradě – např. večerní grilování, oslavy, akce Domova apod.

V době nočního klidu nesmí být klienti rušeni. Výjimku tvoří poskytnutí nezbytné pečovatelské, ošetrovatelské nebo léčebné péče, popřípadě vykonání náležitého dohledu. Pokud vstává klient dříve, je veden ke klidovým činnostem, aby nerušil druhé.

14. OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB

V případě přímého ohrožení zdraví nebo života klienta nebo jiných osob může být použito opatření omezující pohyb osob. Konkrétně fyzické úchopy, případně podání léčivých přípravků na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti. V případě užití těchto opatření je informován opatrovník.

15. UKONČENÍ POBYTU V DOMOVĚ

15.1. Vážně míněný nesouhlas

Poskytovatel je povinen v případě, kdy osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této služby, prokazatelně oznámit tuto skutečnost soudu, v jehož obvodu se daný Domov nachází. Tento nesouhlas může být vyjádřen verbálně i neverbálně. Soud rozhodne o přípustnosti dalšího setrvání osoby v zařízení sociálních služeb.

15.2. Ukončení pobytu v Domově

Ukončení pobytu je možné:

- odstoupením od smlouvy;
- přemístěním klienta do jiného zařízení nebo rodiny;
- úmrtím klienta.

Ve výše uvedených případech se postupuje podle zákona.

15.3. Hrubé porušení povinností osoby vedoucí k ukončení smlouvy o poskytování služby

Výpovědní důvody jsou uvedeny ve smlouvě.

Za závažné porušování pořádku a společného soužití jsou zejména považovány: nadměrné požívání alkoholu a návykových látek, vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, neoprávněné napadení personálu a ostatních klientů, hrubé a vulgární chování, pokud toto přímo nesouvisí s postižením nebo onemocněním klienta.

Pokud klient hrubým způsobem narušuje společné soužití a nedbá na předchozí ústní nebo písemné upozornění, může ředitelka vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby.

Jde-li o chování nebo jednání, jejichž posouzení či vyřešení patří do pravomoci orgánů Policie ČR, je povinna ředitelka Domova nebo její zástupce učinit příslušné oznámení.

Smlouva může být také vypovězena, pokud klient nevyužívá službu déle než 200 dní po sobě jdoucích. V tomto případě je klient nebo opatrovník upozorněn na tuto skutečnost písemně. Dále je zahájeno přešetření tíživé sociální situace klienta, zda jeho zdravotní stav a sociální situace v rodině vyžaduje využívání pobytových služeb.

16. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V souladu se standardem kvality sociálních služeb mají klienti nebo fyzické či právní osoby možnost podat podnět, uplatnit připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost lze podat přes jinou osobu, přímo pracovníkovi, do schránky pro stížnosti ve vestibulu Domova, poslat poštou nebo mailem na adresu Domova nebo zatelefonovat.

Jak a komu si stěžovat?

- Písemně na adresu: DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p. o., Slavíčková 1701, Sokolov, 35601,
- elektronicky na: dozp@sokolik-po.cz nebo sekacova@sokolik-po.cz,
- telefonicky: ředitelce na 731 549 161 nebo sociální pracovníci na 731 549 163, 770 184 474,
- ústně: jakémukoliv pracovníkovi v přímé péči,
- anonymně do schránky viditelně označené symbolem stížnosti,
- zřizovateli (Karlovarský kraj), na MPSV, na úřad veřejného ochránce práv.

Postup při řešení stížnosti

Pokud s tím bude stěžovatel souhlasit, ústní stížnost vyřídí pracovník okamžitě. V případě, že takové řešení nepovede k nápravě nebo s ním stěžovatel nebude spokojen, předá pracovník jeho stížnost ředitelce Domova. Každá stížnost je zaznamenána. O průběhu a postupu řešení je stěžovatel informován, lhůta pro její vyřešení je 30 dní. V případě anonymní stížnosti je její znění a postup řešení vyvěšen na nástěnce ve vestibulu Domova do 10 dnů od obdržení stížnosti.

Pokud je stěžovatel nespokojený s řešením stížnosti může se obrátit na tato místa:

- Karlovarský krajský úřad, Odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, Karlovy Vary, 360 06
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01; tel: 221921111; posta@mpsv.cz
- Liga lidských práv, Burešova 6, Brno, 602 00
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00; tel: 542542888; podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, z. s., Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

17. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Každý je povinen chovat se a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.

Pokud dojde v Domově k nouzové nebo havarijní situaci, pak dodržujte tato základní pravidla.

Pravidla pro klienty:

- nikdy nezasahujte sami;
- nezůstávejte v místě nebezpečí;
- zachovejte klid, neběhejte, nepanikařte;
- vždy situaci řešte se sloužícím personálem;
- vyčkejte pokynů sloužícího personálu, který zajistí další postup a řešení této situace.

Krizová telefonní čísla:

Ředitelka	731 549 161
Sociální pracovnice SOKOLÍK	731 549 163
Sociální pracovnice VILÍK	770 184 474
Ošetrovatelské oddělení SOKOLÍK	702 248 308
1. Skupina 1. oddělení SOKOLÍK	702 244 775
2. Skupina 1. oddělení SOKOLÍK	702 244 937
3. Skupina 1. oddělení SOKOLÍK	734 522 054
Vrchní sestra SOKOLÍK	734 522 053
Všeobecné sestry SOKOLÍK	731 549 162
1. poschodí VILÍK	778 430 451
2. poschodí VILÍK	778 430 452
Vrchní sestra VILÍK	778 702 955
Vedoucí kuchyně SOKOLÍK	702 248 333
Řidič/údržba SOKOLÍK	
Řidič/údržba VILÍK	770 184 472
ZÁCHRANNÁ SLUŽBA – PRVNÍ POMOC	155 (112)
POLICIE	158 (112)
HASIČI	150 (112)

17.1. Dodržování bezpečnostních předpisů

Pracovníci Domovů jsou odpovědní za bezpečnost práce, kterou klientům určují. Klienti nesmějí mít přístup k hořlavinám, žíravinám a jiným zdraví škodlivým látkám a strojům, které vyžadují obsluhu proškoleného personálu. Všichni zaměstnanci v případě živelné pohromy musí postupovat podle plánu evakuace.

17.2. Odpovědnost za škodu

Klient, zaměstnanec, nebo i jiná osoba jsou povinni upozornit ředitelku Domova na škodu, která vznikla.

Pokud je za škodu odpovědný klient, je-li schopen ovládat své jednání a posoudit jeho následky, hradí škodu ze svých prostředků. O způsobu náhrady rozhodne, dle závažnosti škody, škodní komise Domova.

Hlášení poruch, závad a nedostatků se řeší elektronickou formou. V případě zjištění závady podává informaci pracovník elektronickou formou (nebo i ústně) ekonomce Domova, ta pak zajistí opravu. Klientům není dovoleno používat elektrické spotřebiče, které neprošly kontrolou revizního technika (pokud se nejedná o zcela nové spotřebiče se záručním listem). Klient oznámí všechny nově přinesené elektrospotřebiče pracovníkovi domácnosti, který zajistí jejich evidenci.

18. POSTUP PŘI PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

V Domovech je soustředěno množství individuálních povah, je proto potřeba, aby každý klient dle svých sil, zdraví a schopností přispíval k nerušenému vzájemnému soužití a vzájemnému respektu a toleranci. Jestliže ale někdo z klientů vzájemné soužití, soukromí druhých a pořádek v Domovech narušuje, popřípadě se opakovaně chová nevhodně a nepřístojně, ať už v zařízení nebo mimo něj, musí být pro sjednání a uvedení nápravy postupně vykonána tato opatření:

1. domluva službu konajícího personálu nebo klíčového pracovníka,
2. domluva sociální pracovnice
3. domluva ředitelky; ředitelka informuje klienta o tom, jaké chování se od něj očekává a jaké ho mohou postihnout následky v případě, že své chování nezmění,
4. pokud klient i dál hrubě porušuje Pravidla soužití je mu zasláno písemné upozornění na možnost odstoupení od smlouvy,
5. vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby.

Pokud se klient při pobytu mimo Domov přivede do podnapilého stavu, musí po příchodu do Domova zachovat klid a slušné chování, jak vůči ostatním klientům ale i vůči personálu Domova. Klienti byli poučeni o škodlivosti užívání alkoholu, ale i omamných látek a kouření.

Hrubé porušování Pravidel soužití musí sloužící personál podrobně zaznamenat v programu eEquip do deníku klienta.