**PRAVIDLA PRO KLIENTY**



 **PRAVIDLO 1** –  **UBYTOVÁNÍ** 

 

* PAMATUJI SI SVOU ADRESU: **ŠIROKÁ NIVA 2..**
* PAMATUJI SI KONTAKT NA ASISTENTA: **737 270 538**
* PO DOMLUVĚ SI SMÍM SI VYBAVIT POKOJ SVÝM NÁBYTKEM A DOPLŇKY
* VLASTNÍM KLÍČ OD POKOJE A HLAVNÍHO VCHODU MÉHO BYDLIŠTĚ
* **VÍM, ŽE NÁHRADNÍ KLÍČE JSOU V ASISTENTSKÉ MÍSTNOSTI A PRACOVNÍCI STŘEDISKA MAJÍ PRÁVO VSTOUPIT DO MÉHO BYTU A POKOJE. TÍMTO PODEPISUJI DOHODU O VSTUPU DO BYTU.**
* RESPEKTUJI POŽADAVEK SD JAKO POSKYTOVATELE BYTU**:**

COŽ ZNAMENÁ - **UDRŽUJI ÚKLID A POŘÁDEK V BYTĚ I OKOLÍ DOMU** - **BEZ PROJEDNÁNÍ S MAJITELEM V BYTĚ SÁM NEPROVÁDÍM ŽÁDNÉ ÚPRAVY**

* VLASTNÍ ELEKTRO MUSÍ BÝT SCHVÁLENO REVIZ.TECHNIKEM, REVIZNÍ POPLATKY SI HRADÍM SÁM A RESPEKTUJI ROZHODNUTÍ REVIZNÍHO TECHNIKA O ZÁKAZU DALŠÍHO POUŽÍVÁNÍ DANÉHO SPOTŘEBIČE
* **NENÍ DOVOLENO** NA STŘEDISKU PŘECHOVÁVAT NEBEZPEČNÉ CHEMIKÁLIE, TOPNÁ TĚLESA, HYGIENICKY ZÁVADNÉ PŘEDMĚTY (PŘ. ČÁSTI VYBAVENÍ, NÁBYTKU, OBLEČENÍ, ELEKTRONIKY - **Z KONTEJNERŮ, POPELNIC**) A POUŽÍVAT OTEVŘENÝ OHEŇ NAPŘ. SVÍČKY
* VÝŠE ÚHRAD ZA UBYTOVÁNÍ MÁM SJEDNANOU VE SMLOUVĚ DLE AKTUÁLNÍHO ÚHRADOVNÍKU

![MCj01994990000[1]]()

 **PRAVIDLO 2** – **ÚKLID**

* **UDRŽUJI KAŽDODENNÍ POŘÁDEK V POKOJI, V CELÉM BYTĚ I V OKOLÍ STŘEDISKA.** ÚKLIDOVÉ PROSTŘEDKY MI NAKUPUJE A POSKYTUJE ZAŘÍZENÍ.
* PERU PRÁDLO DLE POTŘEBY. PRAČKU POUŽÍVÁM JEN S DOHLEDEM ASISTENTA. PRACÍ PRÁŠEK A AVIVÁŽ SI NAKUPUJI Z VLASTNÍCH FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ.
* **DODRŽUJI PRAVIDLA DOBRÉHO SOUŽITÍ (PŘÍPADNÝCH ÚKLIDOVÝCH SLUŽEB), KTERÁ JSME VYTVOŘILI SE SPOLUBYDLÍCÍM ČI SPOLUBYDLÍCÍMI;**

![MCj04382470000[1]]()

# MCj04113200000[1]

#  **PRAVIDLO 3** – **BEZPEČNÉ ODCHÁZENÍ Z BYTU**

* KDYŽ ODCHÁZÍM ZE SVÉHO BYTU, VŽDY ZAMYKÁM A ZAVÍRÁM OKNA, VĚTRÁNÍ V NEPŘÍTOMNOSTI ŘEŠÍM POUZE ZAJIŠTĚNOU VENTILACÍ, PŘEKONTROLUJI TÉŽ:
	+ SPOTŘEBIČE, JSOU-LI ŘÁDNĚ VYPNUTÉ: ŽEHLIČKU, PRAČKU, TELEVIZI, RÁDIO, PLYNOVÝ SPORÁK;
	+ ZDA MI NETEČE VODA Z KOHOUTKU;
		- OPUŠTĚNÍ STŘEDISKA HLÁSÍM ASISTENTOVI NA SLUŽBĚ V PŘÍPADĚ:

- KDY ODCHÁZÍM NA PROCHÁZKU PO OBCI NEBO JEJÍM OKOLÍ NA DOBU DELŠÍ NEŽ 2 HODINY

- KDY ODJÍŽDÍM MIMO OBEC ŠIROKÁ NIVA

- KDY SE MŮŽE STÁT, ŽE SE NEVRÁTÍM DO DOBY UKONČENÍ ODPOLEDNÍ SLUŽBY ASISTENTA (21.00HOD.)

* PŘI NÁSTUPU DO SLUŽBY MI SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK VYHOTOVÍ KRIZOVOU KARTIČKU S KONTAKTNÍMI ÚDAJI NA CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ A PŘÍPADNÝM RIZIKOVÝM ZDRAVOTNÍM STAVEM. JE MI DOPORUČENO TUTO KARTIČKU NOSIT S SEBOU PŘI ODCHODU ZE STŘEDISKA PRO PŘÍPAD NOUZOVÉ SITUACE (KDYŽ ZABLOUDÍM, APOD.).



 **PRAVIDLO 4** – **PRO DLOUHODOBÝ POBYT MIMO CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

* POKUD BYCH CHTĚL/A ZŮSTAT U KAMARÁDA, RODINY, ATD., NEBO SE ROZHODNU ODJET ZA KAMARÁDEM NEBO ZA RODINOU, OZNÁMÍM TOTO OSOBNĚ ČI TELEFONICKY PŘEDEM (STRAVA LZE ODHLÁSIT JEN DO 13. OO HOD. PŘEDEŠLÉHO DNE).
* PRACOVNÍCI MĚ PODPORUJÍ V KONTAKTU S RODINOU A PŘÁTELI. NICMÉNĚ ABY MOHLA SLUŽBA CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ PLNIT PLNOHODNOTNĚ SVOU FUNKCI, **NEMĚLA BY BÝT MÁ NEPŘÍTOMNOST DELŠÍ NEŽ 25 KALENDÁŘNÍCH DNŮ PO SOBĚ JDOUCÍCH. V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ TOHOTO PRAVIDLA MŮŽE BÝT SLUŽBA KLIENTOVI UKONČENA A MÍSTO NABÍDNUTO JINÉMU ZÁJEMCI.** DOBA MEZI DLOUHODOBOU NEPŘÍTOMNOSTÍ BY NEMĚLA BÝT KRATŠÍ NEŽ **60 DNÍ** PO SOBĚ JDOUCÍCH. NA ZÁKLADĚ PÍSEMNÉ DOHODY OBOU STRAN MŮŽE BÝT SJEDNÁNA DELŠÍ DOBA.



 **PRAVIDLO 5 – STRAVOVÁNÍ**

* PO NÁSTUPU DO SLUŽBY PŘÍPRAVUJI STRAVU VŽDY SPOLEČNĚ S OSTATNÍMI KLIENTY V PROSTORÁCH SPOLEČNÉ KUCHYNĚ. JSOU TO ZPRAVIDLA TŘI MĚSÍCE. BĚHEM TÉTO DOBY JE ZJIŠŤOVÁNO, V JAKÉ MÍŘE JSEM SCHOPEN SI STRAVU PŘIPRAVOVAT SÁM.
* SAMOSTATNÉ STRAVOVÁNÍ SI DOHODNU S KLÍČOVÝM PRACOVNÍKEM A TOTO NASTAVÍME DO MÉHO INDIVIDUÁLNHO PLÁNU.
* SPOLEČNÉ STRAVOVÁNÍ JE PŘIZPŮSOBENO SVÝM SLOŽENÍM, MNOŽSTVÍM A ÚPRAVOU, VĚKU A ZDRAVOTNÍMU STAVU KLIENTŮ, S OHLEDEM NA PŘÁNÍ KLIENTŮ SLUŽBY.
* JÍDELNÍ LÍSTEK SESTAVUJI SPOLEČNĚ S OSTATNÍMI KLIENTY A  ASISTENTEM NA TÝDEN DOPŘEDU.
* V PŘÍPADĚ DIETNÍHO STRAVOVÁNÍ, KTERÉ STANOVÍ LÉKAŘ, JE V JÍDELNÍČKU KONKRÉTNÍHO KLIENTA ZOHLEDNĚNO (PŘI SPOLEČNÉM STRAVOVÁNÍ JE JÍDLO UPRAVENO DLE DANÝCH DIETNÍCH ZÁSAD POUZE PRO DANÉHO KLIENTA).
* **KE STRAVOVÁNÍ SLOUŽÍ SPOLEČNÁ KUCHYNĚ, V PŘÍPADĚ SAMOSTATNÉHO STRAVOVÁNÍ PAK PROSTORY S KUCHYŇSKÝM KOUTEM NA DANÉM BYTĚ.**
* ODHLÁŠENÍ STRAVY MUSÍM PROVÉST NEJPOZDĚJI DO 13:00 HODIN PŘEDCHOZÍHO DNE U ASISTENTA NA HLAVNÍ SLUŽBĚ.
* **MUSÍM PO SOBĚ UKLIDIT POUŽITÉ NÁDOBÍ DO MYČKY. ÚKLID KUCHYNĚ – PROVÁDÍME SAMI A PROBÍHÁ PO PŘEDCHOZÍ DOHODĚ.**
* VE SPOLEČNÉ KUCHYNI JE K DISPOZICI RYCHLOVARNÁ KONVICE K UVAŘENÍ KÁVY, ČAJE, POPŘ. DALŠÍCH NÁPOJŮ. NÁPOJE UVAŘENÉ VE SPOLEČNÝCH PROSTORÁCH SI MOHOU KLIENTI ODNÉST NA BYT. V BYTECH JE MOŽNÉ UŽÍVAT JEN VARNOU KONVICI UMÍSTĚNOU V KUCHYŇSKÝCH KOUTECH, PO POUŽITÍ JE NUTNO JI VYTÁHNOUT ZE ZÁSUVKY**. Z BEZPEČNOSTNÍCH DŮVODŮ JE ZAKÁZÁNO POUŽÍVAT VARNÉ KONVICE NA POKOJÍCH.**
* **NÁDOBÍ ODNESENÉ ZE SPOLEČNÉ KUCHYNĚ JSEM POVINEN VRÁTIT ZPĚT.**
* VÝŠE ÚHRAD ZA STRAVU MÁM SJEDNANOU V DOHODĚ O HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI DLE AKTUÁLNÍHO ÚHRADOVNÍKU.

![MC900230865[1]]()

**PRAVIDLO 6 – HYGIENA A ZDRAVÍ**

* **DODRŽUJI ZÁKLADNÍ HYGIENICKÁ PRAVIDLA, DBÁM O SVOU OSOBNÍ ČISTOTU A ÚPRAVU ZEVNĚJŠKU** KAŽDÝ DEN. PŘÍPRAVKY K OSOBNÍ HYGIENĚ SI HRADÍM Z VLASTNÍCH PROSTŘEDKŮ.
* V PŘÍPADĚ POTŘEBY KADEŘNÍKA, PEDIKÚRY A JINÝCH SLUŽEB MŮŽU POŽÁDAT O POMOC ASISTENTA, TOTO SI VŠAK HRADÍM Z VLASTNÍCH PROSTŘEDKŮ.
* **JSEM POVINEN JEZDIT NA PRAVIDELNÉ LÉKAŘSKÉ PROHLÍDKY, DBÁT NA DOPORUČENÍ LÉKAŘE A UŽÍVAT LÉKAŘEM PŘEDEPSANOU MEDIKACI.**
* PŘEDEPSANÉ LÉKY MÁM ULOŽENY VE SVÉM POKOJI V UZAMČENÉ LÉKÁRNIČCE. MŮŽU SI DOHODNOUT S KLÍČOVÝM ASISTENTEM PŘÍPADNOU PODPORU PŘI UŽÍVÁNÍ LÉKŮ, TATO DOHODA JE PÍSEMNÁ A JE SOUČÁSTÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU, JE V NÍ PŘESNĚ STANOVENÁ MÍRA A ZPŮSOB PODPORY (JAKÝM ZPŮSOBEM JSOU LÉKY CHYSTÁNY, KDE JSOU ULOŽENY, KDO HLÍDÁ STAV ZÁSOB LÉKŮ, ZPŮSOB VYDÁVÁNÍ APOD.).

 **PRAVIDLO 7 – SOUŽITÍ**![MC900432389[1]]()

* K OSTATNÍM UŽIVATELŮM SLUŽBY SE CHOVÁM ZPŮSOBEM, JEHOŽ ZÁMĚR NEBO DŮSLEDEK NEVEDE KE SNÍŽENÍ DŮSTOJNOSTI FYZICKÉ OSOBY NEBO K VYTVÁŘENÍ NEPŘÁTELSKÉHO, PONIŽUJÍCÍHO NEBO ZNEKLIDŇUJÍCÍHO PROSTŘEDÍ.
* RESPEKTUJI SOUKROMÍ JINÝCH KLIENTŮ TAK, ŽE JE NERUŠÍM V JEJICH BYTECH ČI POKOJÍCH, NEVSTUPUJI DO CIZÍHO BYTU ČI POKOJE BEZ VYZVÁNÍ.
* RESPEKTUJI VŠEOBECNÁ PRAVIDLA DODRŽOVÁNÍ NOČNÍHO KLIDU(OD 22.00 – 6.00 V TÉTO DOBĚ NESMÍ BÝT OSTATNÍ KLIENTI RUŠENI - HLASITÁ HUDBA, TELEVIZE, PŘESOUVÁNÍ NÁBYTKU AJ.).
* RESPEKTUJI CIZÍ OSOBNÍ VLASTNICTVÍ, TO ZNAMENÁ, ŽE SI NEOBLÉKÁM CIZÍ VĚCI, NEODNÁŠÍM CIZÍ MAJETEK Z BYTU A NENIČÍM CIZÍ MAJETEK.
* TOLERUJI NÁZORY OSTATNÍCH A NEVYVOLÁVÁM ZBYTEČNÉ SPORY VEDOUCÍ K VERBÁLNÍ ČI FYZICKÉ AGRESIVITĚ.
* **V PŘÍPADĚ NÁVŠTĚVY ZVENČÍ (V BYTĚ, POKOJI) JE NUTNÝ SOUHLAS SPOLUBYDLÍCÍHO**. NÁVŠTĚVY MOHU PŘIJÍMAT TAKÉ VE SPOLEČENSKÝCH PROSTORÁCH STŘEDISKA.
* **JSEM POVINEN (NEBO NÁVŠTĚVA) NAHLÁSIT KAŽDOU NÁVŠTĚVU NA STŘEDISKU SLUŽBU KONAJÍCÍMU ASISTENTOVI.**
* NÁVŠTĚVY NESMÍ SVOU PŘÍTOMNOSTÍ A CHOVÁNÍM RUŠIT KLID A POŘÁDEK NA STŘEDISKU NEBO NARUŠOVAT VZÁJEMNÉ SOUŽITÍ KLIENTŮ.
* **NÁVŠTĚVÁM NENÍ UMOŽNĚNO V PROSTORÁCH CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ PŘESPÁVAT – ZŮSTÁVAT PŘES NOC.**

![MCj04108050000[1]]()

 **PRAVIDLO 8** – **ALKOHOL A JINÉ DROGY**

* **VÍM, ŽE V TOMTO ZAŘÍZENÍ NENÍ PŘÍPUSTNÉ BÝT POD VLIVEM ILEGÁLNÍCH DROG.**
* **POŽÍVÁNÍ ALKOHOLU JE PŘÍPUSTNÉ V ROZUMNÉ MÍŘE, KTERÁ NEVEDE K PROJEVŮM AGRESIVNÍHO CHOVÁNÍ** A POKUD TO NEVYLUČUJE ZDRAVOTNÍ STAV KLIENTA A JEHO MEDIKACE. **VÍM, ŽE SE NESMÍ KOUŘIT V**

**ŽÁDNÝCH PROSTORÁCH BUDOV CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ.**

* MÍSTO PRO KOUŘENÍ JE VENKU PŘED VCHODEM DO DOMU, VŽDY ZA ZAVŘENÝMI DVEŘMI, ABY KOUŘ NEVNIKL DO BUDOVY. TOTO MÍSTO UDRŽUJI V ČISTOTĚ, TO ZNAMENÁ: KLEPU POPEL DO POPELNÍKU A ZBYTKY CIGARET DÁVÁM DO NÁDOB K TOMU URČENÝCH.

 **PRAVIDLO 9 – ZVÍŘATA**![MCSY00574_0000[1]]()

* NA BYTECH ANI V OSTATNÍCH PROSTORÁCH STŘEDISKA NENÍ DOVOLENO CHOVAT KOČKY, PSY A JINÁ VELKÁ ZVÍŘATA A TAKÉ JEDOVATÁ ZVÍŘATA JAKÉHOKOLIV DRUHU.
* CHOV OSTATNÍCH ZVÍŘAT (PAPOUŠEK, DROBNÍ HLODAVCI, RYBIČKY APOD.) JE POVOLEN NA ZÁKLADĚ DOHODY S VEDOUCÍ STŘEDISKA A SOUHLASU OSTATNÍCH SPOLUBYDLÍCÍCH. PODMÍNKOU JE, ŽE KLIENT ZVLÁDNE ZAJISTIT U ZVÍŘETE ÚKONY BĚŽNÉ PÉČE (KRMENÍ, VÝMĚNA PODESTÝLKY ATD.) PRAVIDELNĚ A SAMOSTATNĚ, A TO VČETNĚ ZAJIŠTĚNÍ SOUVISEJÍCÍCH PROSTŘEDKŮ (KRMENÍ, PODESTÝLKA,…) ZE SVÝCH ZDROJŮ. V PŘÍPADĚ, ŽE OSTATNÍ SPOLUBYDLÍCÍ TRPÍ ALERGIÍ (NA SRST, PEŘÍ, ATD.) A BYLI BY PŘÍTOMNOSTÍ ZVÍŘETE ZDRAVOTNĚ OHROŽENI, NENÍ MOŽNÉ ZVÍŘE V BYTĚ CHOVAT**.**



**PRAVIDLO 10 - ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**

* **JSEM POVINEN UPOZORNIT PRACOVNÍKY STŘEDISKA NA ŠKODU, KTERÁ VZNIKÁ, VZNIKLA NEBO BY MOHLA VZNIKNOUT KLIENTŮM, PRACOVNÍKŮM NEBO JINÝM OSOBÁM, POKUD SE O NÍ DOZVĚDĚL.**
* ÚMYSLNÉ ČI Z NEDBALOSTI ZPŮSOBENÉ POŠKOZENÍ ČI ZNIČENÍ ZAŘÍZENÍ JSEM POVINEN MAJITELI UHRADIT Z VLASTNÍCH FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ.
* O MÍŘE ZAVINĚNÍ JE ROZHODNUTO NA ZÁKLADĚ ŠETŘENÍ VZNIKLÉ UDÁLOSTI.
* POKUD JE VYHODNOCENO, ŽE JSEM POVINEN VZNIKLOU ŠKODU UHRADIT, DOHODNU SE O ZPŮSOBU ZAPLACENÍ S VEDOUCÍ STŘEDISKA (ÚHRADA HOTOVĚ, ROZLOŽENA NA SPLÁTKY, ATD.)



**PRAVIDLO 11 - OSOBNÍ A CITLIVÉ OSOBNÍ ÚDAJE**

* PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PRACUJÍ ZAMĚSTNANCI STŘEDISKA S MÝMI OSOBNÍMI ÚDAJI.
* **BYL/A JSEM SEZNÁMEN/A A MÁM PODEPSANÝ FORMULÁŘ** – INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO ÚČELY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY - CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ
* **MÁM PRÁVO NAHLÍŽET DO  VEŠKERÉ DOKUMENTACE**, KTEROU O MĚ SLUŽBA VEDE. NAHLÍŽENÍ PROBÍHÁ V PROSTORÁCH STŘEDISKA ZA PŘÍTOMNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA NEBO VEDOUCÍ STŘEDISKA V DOBĚ A MÍSTĚ, NA KTERÉM SE DOHODNEME.

#  **PRAVIDLO 12** – **KRIZE** MCj04406630000[1]

* **V ČASE POSKYTOVANÉ SLUŽBY, TJ. PONDĚLÍ – NEDĚLE OD 7.00 DO 13.00 A OD 15.00 DO 21.00** SE OBRACÍM PŘI ŘEŠENÍ KRIZOVÉ SITUACE (NEODKLADNÉHO PROBLÉMU), SE KTEROU SI SÁM NEPORADÍM, NA ASISTENTA.
* V ČASE, KDY NENÍ SLUŽBA POSKYTOVÁNA, SE V PŘÍPADĚ KRIZOVÉ SITUACE (NEODKLADNÉHO PROBLÉMU), SE KTEROU SI SÁM/A NEPORADÍM, MOHU OBRÁTIT NA OSOBY A INSTITUCE, KTERÉ MI POMOHOU:

 NA TELEFONNÍM ČÍSLE

* + **112** (INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM) NEBO
	+ **150** (HASIČI),
	+ **155** (RYCHLÁ LÉKAŘSKÁ POMOC),
	+ **158** (POLICIE)

 ŘEŠÍM PROBLÉMY, JAKO JSOU POŽÁR, VÁŽNÉ ZRANĚNÍ, FYZICKÉ NAPADENÍ NEBO VYKRADENÍ,

 A TO BĚHEM CELÝCH 24 HODIN 7 DNŮ V TÝDNU; S ASISTENTEM NEBO NA PORUCHOVÝCH TELEFONNÍCH ČÍSLECH, KTERÉ JSOU ZAPSÁNY V POŽÁRNÍCH POPLACHOVÝCH SMĚRNICÍCH, (ŘEŠÍM NAPŘÍKLAD PRASKLÉ VODOVODNÍ POTRUBÍ, ÚNIK PLYNU NEBO PORUCHU ELEKTRICKÉ INSTALACE, I TAM JE NEPŘETRŽITÁ POHOTOVOST; V TĚCHTO PŘÍPADECH POUŽÍVÁM VLASTNÍ MOBILNÍ TELEFON, PŘÍPADNĚ mobilní telefon dalších klientů služby, ČI SE OBRÁTÍM NA SOUSEDY.

 

**PRAVIDLO 13** – **STÍŽNOSTI A POCHVALY**

* **POKUD SE MI OHLEDNĚ POSKYTOVANÉ SLUŽBY NĚCO NELÍBÍ, VÍM, ŽE SI MOHU STĚŽOVAT NEBO VZNÁŠET PŘIPOMÍNKY, STEJNĚ TAK MOHU POCHVÁLIT ČI PODĚKOVAT, A TO JAK V ÚSTNÍ TAK PÍSEMNÉ FORMĚ;**
* **SVOU STÍŽNOST MOHU SDĚLIT SVÉMU KLÍČOVÉMU ASISTENTOVI**, TEN STÍŽNOST ZAPÍŠE A PŘEDÁ JI SVÉMU NADŘÍZENÉMU;
* **MOHU ZAVOLAT NA MOBIL SOCIÁLNÍMU PRACOVNÍKOVI NEBO MU STÍŽNOST SDĚLIT OSOBNĚ;**
* MÁM MOŽNOST **NAPSAT DOPIS** A POSLAT HO NA ADRESU STŘEDISKA ARCHA: **SLEZSKÁ DIAKONIE, STŘEDISKO ARCHA, ŠIROKÁ NIVA 211, 793 22;**
* MOHU NAPSAT **DOPIS BEZ PODPISU** A VHODIT JEJ DO POŠTOVNÍ SCHRÁNKY U HLAVNÍHO VCHODU;
* MOHU NAPSAT STÍŽNOST **ELEKTRONICKOU POŠTOU: EMAIL**
* VEDOUCÍ STŘEDISKA ARCHA.SN@SLEZSKADIAKONIE.CZ
* SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK ARCHA.SN.SP@SLEZSKADIAKONIE.CZ
* MÁM MOŽNOST KONTAKTOVAT VEDOUCÍ STŘEDISKA JAROSLAVU TOPORSKOU, TELEFON: 737 518 168, STĚŽOVAT SI OSOBNĚ;
* **MÁM PRÁVO NECHAT SE ZASTUPOVAT PŘI VZNÁŠENÍ PŘIPOMÍNKY I STÍŽNOSTI.**
* **KONTAKTY, NA KTERÉ JE MOŽNO PODAT STÍŽNOST MIMO CHB ARCHA ŠN :**

 ***VEDOUCÍ OBLASTI SLEZSKÉ DIAKONIE KRNOV-BRUNTÁL***

HLUBČICKÁ 8, 794 01 KRNOV;

**ing. LUDMILA VAJDOVÁ ;** TEL: 605 864 669; E-MAIL: l.vajdova@slezskadiakonie.cz

 ***VEDENÍ SLEZSKÉ DIAKONIE***

NA NIVÁCH 7/259, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN

**Mgr. ZUZANA FILIPKOVÁ, Ph.D.,** ŘEDITELKA; TEL: 730 166 120, E-MAIL: ustredi@slezskadiakonie.cz **Mgr. Ing. ROMANA BÉLOVÁ,** NÁMĚSTKYNĚ ŘEDITELKY;TEL: 731 199 480, E-MAIL: r.belova@slezskadiakonie.cz

* **DALŠÍ MOŽNOST PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

 ***ZŘIZOVATEL SLEZSKÉ DIAKONIE – SLEZSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ A.V.***

 NA NIVÁCH 7/259, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN; TEL: 558 764 380, E-MAIL: sekretariat@sceav.cz

 ***KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV***  ÚDOLNÍ 658, 602 00 BRNO-STŘED; TEL: 542 542 888, E-MAIL: podatelna@ochrance.cz

* **KDYŽ NESOUHLASÍM S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI NEBO KDYŽ NEBYLA MOJE STÍŽNOST VYŘÍZENA VČAS, MŮŽU POŽÁDAT MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR O PROVĚŘENÍ TÉTO STÍŽNOSTI NA:**

 ***MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR***

NA POŘÍČNÍM PRÁVU 1/376 128 01 Praha 2; TEL: 950 191 111, E-MAIL: posta@mpsv.cz

![MPj04384780000[1]]()

#  **PRAVIDLO 14 - S KLÍČOVÝM ASISTENTEM**

* **DODRŽUJI UJEDNÁNÍ DANÁ SMLOUVOU VČETNĚ JEJÍCH PŘÍLOH A dohody uzavřené s klíčovým asistentem v rámci INDIVIDUÁLNÍho PLÁNování;**  **NA VYTVÁŘENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU SE AKTIVNĚ PODÍLÍM A MOHU ODMÍTNOUT PODEPSAT TAKOVÝ INDIVIDUÁLNÍ PLÁN, SE KTERÝM ÚPLNĚ NESOUHLASÍM NEBO MU NEROZUMÍM.**
* VÍM, ŽE DOBRÁ SPOLUPRÁCE S KLÍČOVÝM ASISTENTEM ZÁVISÍ NA ŘÁDNÉM DOROZUMĚNÍ, POKUD SE O NĚČEM ROZHODNU MLUVIT, MLUVÍM VŽDY PRAVDU;
* POKUD SE DOMNÍVÁM, ŽE MĚ JEDNÁNÍ ASISTENTA POŠKOZUJE, POSTUPUJI PODLE PRAVIDLA 13.
* KE KLÍČOVÉMU ASISTENTOVI A OSTATNÍM PRACOVNÍKŮM POSKYTOVATELE SLUŽBY SE CHOVÁM ZPŮSOBEM, JEHOŽ ZÁMĚR NEBO DŮSLEDEK NEVEDE KE SNÍŽENÍ DŮSTOJNOSTI FYZICKÉ OSOBY NEBO K VYTVÁŘENÍ NEPŘÁTELSKÉHO, PONIŽUJÍCÍHO NEBO ZNEKLIDŇUJÍCÍHO PROSTŘEDÍ.

 **PRAVIDLO 15 – SANKCE** 

* **ZA HRUBÉ PORUŠENÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL JE POVAŽOVÁNO:**
* KOUŘENÍ NA POKOJI, NEBO V BYTĚ, BUDOVĚ.
* DISKRIMINAČNÍ CHOVÁNÍ Z HLEDISKA RASOVÉ, NÁRODNOSTNÍ, ETNICKÉ, NÁBOŽENSKÉ A OSOBNOSTNÍ (NAPŘ. VĚK, POHLAVÍ, VZDĚLÁNÍ, VIZÁŽ, ZDRAVOTNÍ STAV) ODLIŠNOST VŮČI JINÝM KLIENTŮM, ZAMĚSTNANCŮM ČI NÁVŠTĚVNÍKŮM STŘEDISKA.
* VPUŠTĚNÍ NÁVŠTĚVY, JEJÍŽ NEVHODNÉ CHOVÁNÍ NARUŠUJE SOUKROMÍ OSTATNÍCH KLIENTŮ, PŘÍPADNĚ JINÁ USTANOVENÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL PRO KLIENTY.
* VPUŠTĚNÍ CIZÍ OSOBY DO OBJEKTU STŘEDISKA ZA ÚČELEM JEJÍHO PŘESPÁNÍ ZDE
* ÚMYSLNÉ POŠKOZOVÁNÍ MAJETKU STŘEDISKA, PŘÍPADNĚ OSTATNÍCH KLIENTŮ SLUŽBY ČI PRACOVNÍKŮ STŘEDISKA.
* **AGRESIVNÍ VERBÁLNÍ ČI FYZICKÉ NAPADÁNÍ JINÝCH KLIENTŮ, ZAMĚSTNANCŮ** ČI NÁVŠTĚVNÍKŮ STŘEDISKA, AČKOLIV BYLO POSTUPOVÁNO PODLE PLÁNU RIZIK (SOUČÁST INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ).
* ÚMYSLNÉ NARUŠOVÁNÍ OBČANSKÉHO SOUŽITÍ (**NARUŠOVÁNÍ SOUKROMÍ OSTATNÍCH OBYVATEL, RUŠENÍ NOČNÍHO KLIDU APOD.).**
* SPÁCHÁNÍ TRESTNÉHO ČINU.
* **ZA PORUŠENÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL MI BUDE UDĚLENO 3X SLOVNÍ NAPOMENUTÍ napomenutí NE!!!! UPOZORNĚNÍ (TOTO BUDE ZAZNAMENÁNO V MÉM INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU) POTÉ BUDE NÁSLEDOVAT NAPOMENUTÍ PÍSEMNÉ.**
* **PŘI PORUŠENÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL, KDY DOJDE K FYZICKÉMU NAPADENÍ ČI ÚMYSLNÉMU POŠKOZENÍ NEBO KRÁDEŽI CIZÍ VĚCI V HODNOTĚ NAD 300,-, BUDE UDĚLENO IHNED PÍSEMNÉ NAPOMENUTÍ.**
* **POKUD BUDE UDĚLENO PÍSEMNÉ NAPOMENUTÍ 3X V OBDOBÍ 1 ROKU OD UDĚLENÍ PRVNÍHO PÍSEMNÉHO NAPOMENUTÍ JE TO DŮVOD K UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY.**
* **JEDNÁNÍ NAPLŇUJÍCÍ SKUTKOVOU PODSTATU TRESTNÉHO ČINU BUDE PODNĚT PRO OKAMŽITÉ UKONČENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**.

V ŠIROKÉ NIVĚ DNE:

ZA UŽIVATELE: ……………………………… ………………………………………

ZA POSKYTOVATELE: ………………………………….