

I. PROCEDURA DOTYCZĄCA PRZYJĘCIA I OKRESU ADAPTACJI UCZESTNIKA W OŚRODKU.

POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU PRZYJĘCIA OSOBY DO ŚDS-U:

1. Wstępna rozmowa z osobą zainteresowaną przyjęciem do ośrodka przeprowadzana jest przez kierownika ŚDS lub osobę przez niego wyznaczoną¹.
2. Decyzja dotycząca uczestnictwa i odpłatności za pobyt w ośrodku wydawana jest przez kierownika MOPS w Ustrzykach Dolnych.
3. Osoba zainteresowana przyjęciem do ŚDS, rodzice lub opiekun prawny zobligowani są do przedstawienia w MOPS w formie pisemnej następujących dokumentów:
 - orzeczenia o stopniu niepełnosprawności,
 - zaświadczenia lekarskiego z nazwą choroby i wskazaniem do uczestniczenia w zajęciach organizowanych przez ośrodek,
 - książeczki zdrowia z badaniami okresowymi,
 - kserokopii ostatnich hospitalizacji.
4. W sytuacji kiedy osoba zainteresowana spełnia warunki do przyjęcia, czyli zakres i poziom jego sprawności pozwala jej na skorzystanie z ofert domu kierownik ŚDS może zezwolić na bezpośrednie uczestnictwo w zajęciach lub w przypadku kiedy brak jest wolnych miejsc dana osoba wpisywana jest na listę oczekujących.
5. Uczestnik lub osoba reprezentująca uczestnika powinna wyrazić pisemną zgodę na przyjęcie do ŚDS w obecności kierownika lub osoby wyznaczonej przez kierownika ŚDS.
6. Osoba zainteresowana wpisywana jest na listę uczestników ŚDS w momencie wydania decyzji przez MOPS.
7. Wywiad mający na celu określenie oczekiwań uczestnika lub opiekuna wobec ŚDS-u, sprecyzowania jego problemów zdrowotnych (przebieg choroby, jej objawy, stosowane leczenie farmakologiczne, ewentualne hospitalizacje, itd.), ocenę sytuacji socjalno-bytowej uczestnika i jego rodziny przeprowadza pedagog lub psycholog ŚDS.
8. Pracownicy socjalni MOPS w Ustrzykach Dolnych mają za zadanie przeprowadzić wywiad środowiskowy z osobą zainteresowaną przyjęciem do ŚDS.
9. Pielęgniarka ŚDS w oparciu o dostępną dokumentację medyczną oraz obserwacje uczestnika dokonuje wstępnej oceny stanu fizycznego uczestnika.

PROCES ADAPTACJI

1. Przedstawienie organizacji i zasad funkcjonowania obowiązujących w ŚDS przez kierownika ośrodka lub osobę przez niego wyznaczoną.

¹ W przypadku braku możliwości zebrania od osoby zainteresowanej potrzebnych informacji rozmowa przeprowadzana jest z rodzicem lub przedstawicielem ustawowym /opiekunem prawnym/.

2. Kierownik ŚDS lub osoba przez niego wyznaczona ma za zadanie oprowadzić nowego uczestnika po budynku oraz przedstawić go pozostałym uczestnikom ośrodka.
3. Rozpoznanie możliwości i zainteresowań przyszłego uczestnika dokonywane jest przez pedagoga lub psychologa ŚDS.
4. W okresie próbnym opiekę nad nowym uczestnikiem sprawuje wyznaczona przez kierownika osoba z personelu.
5. Po okresie próbnym trwającym maksymalnie do 3 miesięcy osoba zainteresowana podejmuje decyzję o uczestnictwie w terapii prowadzonej w ŚDS (zgromadzenie dokumentacji, wydanie decyzji przez MOPS w Ustrzykach Dolnych).
6. Kierownik spośród merytorycznie przygotowanych pracowników domu przydziela uczestnikowi asystenta prowadzącego.
7. Stan psychiczny uczestnika ocenia psycholog ŚDS we współpracy z psychiatrą.
8. Pielęgniarka ŚDS odpowiedzialna jest za zgromadzenie aktualnej dokumentacji medycznej.
9. Na podstawie zgromadzonej dokumentacji zespół wspierająco-rehabilitacyjny, w skład którego wchodzi: kierownik, pedagog, psycholog, pielęgniarka oraz terapeuci zajęciowi, opiekunowie opracowują wspólnie plan wspierająco-rehabilitacyjny.
10. Uczestnik lub osoba za niego odpowiedzialna (prawny opiekun) muszą wyrazić zgodę na przystąpienie do realizowania planu wspierająco-rehabilitacyjnego.
11. Terapia uczestnika ma na celu podtrzymywać nabyte przez uczestnika umiejętności i stymulować dalszy jego rozwój.
12. Notatki z przebiegu postępowania wspierająco-rehabilitacyjnego prowadzone będą minimum raz w miesiącu. W przypadku zaistnienia szczególnych okoliczności na bieżąco (np. niewłaściwe lub wręcz naganne zachowanie na terenie ośrodka, powrót choroby, nagłe pogorszenie stanu zdrowia, podjęcie pracy przez uczestnika, założenie rodziny itd.).

II. PROCEDURA DOTYCZĄCA REZYGNACJI UCZESTNIKA Z MIEJSCA W ŚDS ORAZ WYKREŚLENIA UCZESTNIKA Z LISTY.

REZYGNACJA UCZESTNIKA Z MIEJSCA W ŚDS

1. Decyzję o rezygnacji z miejsca w ośrodku podjąć może uczestnik lub jego opiekun prawny.
2. Uczestnik lub osoba uprawniona do wypowiedzania się w imieniu uczestnika ma obowiązek skierować do kierownika pisemny wniosek, w których określony będzie powód rezygnacji.
3. Zadaniem kierownika ŚDS jest zapoznanie się z przyczynami rezygnacji oraz poinformowanie o jej konsekwencjach (utrata statusu uczestnika ŚDS i jego praw).
4. Pedagog lub psycholog przy współpracy z pracownikiem MOPS zobowiązany jest do nawiązania kontaktu z rodziną, ponownego wyjaśnienia przyczyn rezygnacji oraz próby zachęcenia do kontynuowania terapii na terenie ŚDS.
5. W sytuacji, kiedy mimo podjętych działań uczestnik lub jego opiekun prawny nie wyrażają zgody na kontynuowanie terapii w ŚDS kierownik ośrodka na piśmie stwierdza fakt opuszczenia domu (jedną przekazuje się wnioskodawcy, druga pozostaje w aktach osobowych uczestnika).
6. Po opuszczeniu przez uczestnika ośrodka kierownik odnotowuje datę i powód rezygnacji z miejsca w ŚDS. Akta osobowe uczestnika wraz z historią choroby i inną dokumentacją przekazuje się do archiwum.

WYKREŚLENIE UCZESTNIKA Z LISTY ŚDS

1. Wykreślenie uczestnika z listy ŚDS może nastąpić w dwóch przypadkach:
 - w sytuacji, kiedy mimo podjętych przez ośrodek działań zaradczych uczestnik stanowi poważne zagrożenie dla zdrowia i życia innych podopiecznych oraz personelu,
 - w sytuacji, kiedy osoba nie uczęszcza do ośrodka i nie bierze czynnego udziału w zajęciach organizowanych na jego terenie przez okres roku.
2. Decyzję o wykreśleniu podejmuje kierownik ośrodka przy współpracy z zespołem wspierająco-rehabilitacyjnym.
3. Wniosek skreślający uczestnika z listy powinien zawierać opinię psychologa i psychiatry.

III. PROCEDURA DOTYCZĄCA POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW ŚDS W PRZYPADKU SAMOWOLNEGO ODDALENIA SIĘ UCZESTNIKA Z OŚRODKA ORAZ W PRZYPADKU NIEOBECNOŚCI UCZESTNIKA:

SAMOWOLNEGO ODDALENIA SIĘ UCZESTNIKA Z OŚRODKA².

1. W sytuacji, kiedy uczestnik samowolnie³ oddali się z budynku ŚDS kierownik ośrodka wyznacza osobę/y z personelu, których zadaniem jest podjęcie akcji poszukiwawczej.
2. Personel powinien podjąć następujące działania: powtórne przeszukanie wszystkich pomieszczeń domu, przeszukanie terenu wokół ośrodka i najbliższej okolicy, głównych dróg itd.
3. Kiedy mimo podjętych działań nie uda się odnaleźć uczestnika należy zgłosić fakt oddalenia do najbliższego posterunku policji.
4. Zadaniem kierownika lub osoby przez niego wyznaczonej jest powiadomienie o zaistniałym zdarzeniu rodziny lub opiekuna prawnego.
5. Każdy pracownik ŚDS ma obowiązek czynnego udziału w akcji poszukiwawczej także poza godzinami pracy.
6. W dokumentacji uczestnika należy odnotować zaistniałe zdarzenie (godzinę, w której stwierdzono nieobecność uczestnika, podjęte działania itd.).

NIEOBECNOŚCI UCZESTNIKA.

1. Każdy uczestnik zobowiązany jest do uczestniczenia w terapii odbywającej się na terenie ośrodka minimum 10 dni w miesiącu.
2. Uczestnicy ŚDS zobowiązani są do codziennego podpisywania się na liście obecności. W przypadku kiedy, uczestnik nie jest w stanie sam się podpisać, za zgodą rodziny lub opiekuna prawnego asystent prowadzący składa podpis w imieniu uczestnika.
3. Każdy asystent prowadzący sprawdza, czy jego podopieczny jest obecny i czy podpisał się na liście.
4. W przypadku krótkich nieobecności trwających 2-3 dni uczestnik lub opiekun prawny powinni je zgłosić asystentowi prowadzącemu na dzień przed planowaną nieobecnością.
5. W sytuacji nieusprawiedliwionej nieobecności zadaniem asystenta prowadzącego jest skontaktowanie się z uczestnikiem w celu wyjaśnienia przyczyny nieobecności.
6. Za nieobecność usprawiedliwioną uznaje się wyjazd uczestnika do sanatorium, na turnus rehabilitacyjny, chorobę uczestnika, rehabilitację poza ośrodkiem - muszą być jednak potwierdzone pisemnie np.: zwolnieniem lekarskim, wypisem ze szpitala).

² Powyższa procedura dotyczy osób ubezwłasnowolnionych.

³ Poprzez samowolne oddalenie się rozumie się opuszczenie budynku ośrodka bez wcześniejszego

IV. PROCEDURA DOTYCZĄCA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU NAGŁEGO POGORSZENIA SIĘ STANU ZDROWIA UCZESTNIKA NA TERENIE OŚRODKA, W CZASIE PODRÓŻY⁴ ORAZ W TRAKCIE POBYTU NA WYJAZDACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ OŚRODEK⁵.

NA TERENIE ŚDS

1. W przypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia uczestnika osoba, która zauważy niepokojące objawy w zachowaniu i wyglądzie uczestnika jest zobowiązana do poinformowania o tym pielęgniarki i kierownika domu.
2. Przez nagłe pogorszenie stanu zdrowia uważa się, takie zmiany w zachowaniu uczestnika, które mogą zagrażać zdrowiu i życiu uczestnika.
3. Obowiązkiem pielęgniarki jest ocena stanu zdrowia uczestnika oraz podjęcie niezbędnych czynności zmierzających do poprawy zdrowia. Do podstawowych czynności pielęgniarki należy ocena stanu przytomności oraz pomiar podstawowych parametrów (ciśnienia krwi, tętna, temperatury ciała).
4. Powyższe czynności zobowiązana jest również podjąć osoba z przygotowaniem medycznym, w sytuacji nieobecności pielęgniarki.
5. Kiedy parametry są w normie i nie występują objawy pozapiramidowe⁶ należy otoczyć uczestnika wzmożoną opieką na terenie ośrodka tzn.: obserwować go i wszelkie niepokojące objawy wpisywać do karty obserwacji. Natomiast w sytuacji, kiedy mimo podjętych czynności nie następuje zmiana lub objawy pogłębiają się należy wezwać pogotowie ratunkowe.
6. Pielęgniarka ma prawo podjąć decyzję o natychmiastowym przybyciu pogotowia jeżeli uzna to za zasadne.
7. Wezwanie pogotowia odnotowuje się w dokumentacji uczestnika wpisując: datę i godzinę wezwania i przybycia pogotowia, powód wezwania, jakie działania zostały podjęte przez zespół medyczny.
8. Kierownik ŚDS lub pracownik przez niego wyznaczony ma obowiązek poinformować o zaistniałym zdarzeniu rodzinę lub opiekuna prawnego uczestnika.

W CZASIE PODRÓŻY /DOTYCZY W SZCZEGÓLNOŚCI UCZESTNIKÓW KORZYSTAJĄCYCH Z TRANSPORTU ZAPEWNIANEGO PRZEZ OŚRODEK/.

1. W przypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia uczestnika w czasie podróży, kierowca busa jest zobowiązany do zatrzymania pojazdu.
2. Osoby sprawujące opiekę nad uczestnikami korzystającymi z transportu zobowiązani są do wezwania pogotowia ratunkowego, jeśli w oparciu o własna

⁴ Dotyczy w szczególności uczestników dojeżdżających, korzystających z transportu zapewnianego przez ośrodek.

⁵ Wycieczki, rajdy, turnusy rehabilitacyjne i inne.

⁶ objawy pozapiramidowe: sztywność mięśni, zubożenie mimiki, spowolnienie ruchowe, niepokój ruchowy, mimowolne

- wiedzę i doświadczenie stwierdzą, iż stan zdrowia uczestnika wymaga interwencji i opieki medycznej.
3. Do momentu przybycia pogotowia należy podjąć niezbędne czynności zmierzające do poprawy stanu zdrowia, szczególnie jeżeli wystąpią objawy pozapiramidowe.
 4. W sytuacji, kiedy pogorszenie się stanu zdrowia jest niewielkie tzn.: nie zagraża w sposób znaczący życiu i zdrowiu uczestnika (np.: wystąpią nudności) należy podjąć działania zmierzające do zniwelowania niepokojących objawów.
 5. Jeżeli w trakcie podróży dojdzie do pogorszenia się stanu zdrowia niezależnie od stopnia, w jakim zagrażają one życiu i zdrowiu, kierowca zobowiązany jest poinformować o zaistniałym zdarzeniu oraz o podjętych działaniach rodzinę uczestnika, asystenta prowadzącego oraz kierownika ŚDS.
 6. Zadaniem kierowcy oraz opiekuna sprawującego opiekę nad uczestnikami korzystającymi z transportu jest również podjęcie wszelkich działań, które będą miały na celu uspokojenie pozostałych uczestników, niedopuszczenie do paniki.

**W CZASIE POBYTU NA WYJAZDACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ OŚRODEK /WYCIECZKI, RAJDY,
TURNUSY REHABILITACYJNE I INNE/.**

1. W przypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia uczestnika w czasie pobytu na wyjazdach organizowanych przez ośrodek obowiązują te same zasady jak IV. A i B.

V. PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SYTUACJI NIESZCZĘŚLIWEGO ZDARZENIA LUB WYPADKU.

1. Wypadek lub nieszczęśliwe zdarzenie, to sytuacja, w której może zostać poszkodowany uczestnik, osoba z personelu, czy osoba przebywająca za zgodą kierownika na terenie ośrodka lub zostało zniszczone mienie ośrodka, względnie oba te fakty zaistnieją jednocześnie.
2. Pielęgniarka ośrodka lub w przypadku jej nieobecności osoba z przygotowaniem medycznym jest zobowiązana do udzielenia pierwszej pomocy osobie lub osobom poszkodowanym.
3. Osoba udzielająca pierwszej pomocy zobowiązana jest do:
 - wstępnej oceny stopnia zagrożenia życia,
 - w sytuacji, kiedy poszkodowanych jest więcej niż jedna osoba, należy ustalić kolejność udzielania pierwszej pomocy,
 - w przypadku, kiedy podjęte działania nie przynoszą oczekiwanych rezultatów (stan zdrowia nie ulega poprawie lub się pogarsza) konieczne jest wezwanie pogotowia ratunkowego,
 - pogotowie ratunkowe wzywa kierownik ośrodka lub w przypadku jego nieobecności osoba wyznaczona przez pielęgniarkę,
 - nie należy zaprzestawać akcji ratunkowej do chwili przybycia pogotowia,
 - po przybyciu pogotowia należy poinformować lekarza o rodzaju wypadku, stanie poszkodowanego, rodzaju podjętych działań ratunkowych,
 - w sytuacji, kiedy po udzielonej pomocy poszkodowany uczestnik pozostaje na terenie ośrodka należy otoczyć go wzmożoną opieką, obserwować czy stan zdrowia jest stabilny, czy podjęte działania były skuteczne (obserwacje należy prowadzić niezależnie od tego, czy pomocy udzielała pielęgniarka, czy pogotowie ratunkowe).
4. Kierownik ŚDS lub pracownik przez niego wyznaczony powinien niezwłocznie powiadomić rodzinę uczestnika o zaistniałym zdarzeniu oraz o aktualnym stanie zdrowia.
5. Zaistniałe zdarzenie należy odnotować w dokumentacji uczestnika i w rejestrze znajdującym się u pielęgniarki.
6. W przypadku, gdy w skutek bezpośrednich działań uczestników lub innych osób nastąpi zniszczenie mienia ośrodka zadaniem personelu jest przede wszystkim sprawne ewakuowanie wszystkich uczestników w bezpieczne miejsce, aby nie doszło do okaleczeń, uszkodzeń ciała a następnie zabezpieczenie miejsca wypadku, czyli np.: usunięcie potłuczonego szkła, zniszczonych przedmioty itp.
7. Zadaniem kierownika jest ocena szkód poniesionych przez ośrodek w skutek zaistniałego zdarzenia oraz ocena, czy zasadne jest obciążenie za poniesione przez ŚDS straty sprawcy/-ów zdarzenia.

VI. PROCEDURA DOTYCZĄCA MOŻLIWOŚCI ZASTOSOWANIA „PRZYMUSU BEZPOŚREDNIEGO”.

1. Procedura zastosowania przymusu bezpośredniego dotyczy uczestników, którzy w związku z chorobą psychiczną, upośledzeniem umysłowym lub w związku z innymi zaburzeniami czynności psychicznych mogą stać się niebezpieczni dla siebie lub otoczenia (tzn.: chcą dopuścić się zamachu przeciwko życiu i zdrowiu własnemu lub innych osób, zagrażają bezpieczeństwu powszechnemu, niszczą, uszkadzają w sposób gwałtowny mienie ośrodka).
2. Przymus bezpośredni to wszelkie działania podjęte przez personel ośrodka lub osoby do tego upoważnione (policja, opieka medyczna), które mają na celu unieruchomienie uczestnika, odizolowanie go od otoczenia, czy przymusowe podanie leków.
3. O zastosowaniu przymusu bezpośredniego decyduje pielęgniarka jeżeli uzna, że stan w jakim znajduje się uczestnik zagraża jego życiu i zdrowiu lub zagraża zdrowiu i życiu innych osób przebywających na terenie ośrodka.
4. Zanim zastosuje się przymus bezpośredni należy, jeżeli jest to możliwe, uprzedzić o tym uczestnika. Przy wyborze środka przymusu należy kierować się tym, aby był on jak najmniej uciążliwy dla uczestnika i nie był dla niego niebezpieczny.
5. Zadaniem personelu ośrodka jest dbanie o bezpieczeństwo wszystkich uczestników dlatego personel ma prawo zastosować procedurę przymusu bezpośredniego nawet bez zgody uczestnika lub jego opiekuna zgodnie z wytycznymi zawartymi w *rozporządzeniu MZiOS z dnia 23 sierpnia 1995 r. w sprawie sposobu stosowania przymusu bezpośredniego*.
6. Procedura przymusu bezpośredniego może być zastosowana tylko w sytuacjach wyjątkowych, nie należy jej nadużywać !
7. Wszyscy uczestnicy ŚDS oraz rodziny lub opiekunowie prawni muszą być zapoznani z tą procedurą.

VII. SZCZEGÓŁOWA PROCEDURA DOTYCZĄCA PODAWANIA NA TERENIE OŚRODKA LEKÓW, W TYM LEKÓW PSYCHOTROPÓWYCH.

1. Pielęgniarka ŚDS, w oparciu o swoją wiedzę, doświadczenie i przygotowanie medyczne może podawać uczestnikom leki⁸, które nie wymagają konsultacji z lekarzem, a które służą poprawie stanu zdrowia uczestnika.
2. W sytuacji nieobecności pielęgniarki leki mogą być podawane przez innego pracownika ośrodka, który posiada przygotowanie medyczne.
3. Leki psychotropowe mogą być podawane przez pielęgniarkę ŚDS tylko na podstawie pisemnego zalecenia lekarza.
4. Leki psychotropowe lub inne leki przyjmowane przez uczestnika i zalecone przez lekarza dostarczane są przez uczestnika, jego rodzinę lub opiekuna prawnego.
5. W sytuacji, kiedy uczestnik powinien przyjmować leki psychotropowe, ale odmawia ich przyjmowania⁹ pielęgniarka ŚDS zobowiązana jest poinformować o tym rodzinę oraz kierownika domu.
6. Zadaniem pielęgniarki lub osoby wyznaczonej przez kierownika jest nawiązanie bezpośredniego kontaktu z rodziną lub opiekunem prawnym, przedyskutowanie problemu i wspólne szukanie rozwiązania sytuacji.
7. W wyjątkowych sytuacjach, kiedy uczestnik odmawia przyjęcia leków psychotropowych a jego zachowanie budzi zastrzeżenia (tzn.: stanowi zagrożenie dla siebie i innych) istnieje możliwość zastosowania przymusu bezpośredniego.
(Patrz: PUNKT VI)

⁸ Dotyczy to przyjmowania leków ogólnie dostępnych w aptekach bez recepty lekarza (niektóre leki przeciwbólowe, leki przeciwwymiotne, krople żołądkowe, krople miętowe i inne).

⁹ Odmowa przyjmowania leków psychotropowych dotyczy w szczególności osób dotkniętych chorobą

VIII. PROCEDURA DOTYCZĄCA ROZWIĄZYWANIA NIEPOROZUMIENI, KONFLIKTÓW:

A. MIĘDZY UCZESTNIKAMI ŚDS.

1. Personel ośrodka ma za zadanie zapobiegać konfliktom, nieporozumieniom pomiędzy uczestnikami domu, reagować natychmiast, aby nie dopuścić do pojawienia się konfliktu.
2. W sytuacji, kiedy mimo podjętej wstępnej interwencji personelu konflikt między uczestnikami ulega zaostrzeniu należy podjąć następujące kroki:
 - przeprowadzenie indywidualnych rozmów przez asystentów prowadzących w celu wstępnej diagnozy problemu: ustalenia przyczyny konfliktu, stanowiska skłóconych stron,
 - zaproponowanie skłóconym stronom rozmowy w obecności psychologa, która będzie miała na celu wypracowanie konstruktywnego sposobu rozwiązania sytuacji problemowej,
 - przeanalizowanie sprawy na zebraniu zespołu wspierająco-rehabilitacyjnego, który w porozumieniu z kierownikiem określa dalszą drogę postępowania.
 - istnieje możliwość przedyskutowania sytuacji problemowej wspólnie z pozostałymi uczestnikami pod okiem psychologa lub pedagoga w ramach treningu rozwiązywania sytuacji problemowych (należy wykazać dużą ostrożność aby nie doszło do nasilenia antagonizmów między skłóconymi stronomi).
3. Niezależnie od rodzaju konfliktu asystent prowadzący sporządza notatkę z przebiegu zdarzenia i umieszcza ją w aktach osobowych uczestnika.

B. MIĘDZY UCZESTNIKAMI A PERSONELEM OŚRODKA.

1. Personel ośrodka jest zobowiązany do godnego traktowania każdego uczestnika.
2. Prawem i obowiązkiem personelu jest każdorazowe upomnienie uczestnika w sytuacji, kiedy nie przestrzega on zasad obowiązujących na terenie ŚDS.
3. W sytuacji, kiedy uczestnik nie reaguje na upomnienia, niestosownie odnosi się do personelu lub uczestników ŚDS wskazana jest rozmowa dyscyplinująca przeprowadzona przez kierownika.
4. Kierownik domu ma za zadanie przypomnieć o zasadach i normach obowiązujących na terenie ośrodka oraz o ewentualnych konsekwencjach niestosownego zachowywania się.
5. W sytuacji, kiedy dochodzi do konfliktu między osobą z personelu a uczestnikiem lub uczestnikami wskazane jest:
 - przeprowadzenie przez kierownika indywidualnych rozmów ze skłóconymi stronomi w celu ustalenia przyczyny konfliktu,
 - w celu szerszego spojrzenia na zaistniałe zdarzenie kierownik ośrodka może wezwać na rozmowę osoby, które były świadkami konfliktu,

IX. PROCEDURA DOTYCZĄCA SKŁADANIA SKARG, ZAŻALEŃ I WNIOSKÓW PRZEZ UCZESTNIKÓW ŚDS.

1. Każdy uczestnik ŚDS ma prawo do wyrażania własnych myśli, poglądów, opinii dotyczących warunków pobytu, opieki sprawowanej przez personel domu itd.
2. Prawo do złożenia skargi, czy zażalenia ma zarówno uczestnik, jego rodzic oraz opiekun prawny.
3. Skargi, zażalenia, czy wnioski należy kierować bezpośrednio do kierownika ŚDS. Można jest złożyć w formie pisemnej lub ustnej.
4. Kierownik ŚDS przyjmuje osoby zainteresowane w pierwszy i trzeci poniedziałek miesiąca w godzinach od 9-12.
5. W sytuacji, kiedy uczestnik chce złożyć skargę, czy wniosek osobiście, ale ma trudności w sprawnym pisaniu, treść skargi, zażalenia, czy wniosku może sformułować wybrana przez niego osoba z rodziny lub osoba z personelu, ale podpis powinien być własnoręczny.
6. Skargi anonimowe nie będą rozpatrywane.
7. Po złożeniu wniosku, skargi, czy zażalenia kierownik ŚDS w ciągu 14 dni musi się do nich ustosunkować.
 - jeżeli wpłynęła skarga ustna, w tej samej formie kierownik udziela odpowiedzi, przy czym zobowiązany jest do sporządzenia notatki służbowej do teczki osobowej uczestnika,
 - jeżeli wpłynęła skarga pisemna, odpowiedź również sformułowana będzie w formie pisemnej (jeden egzemplarz dostanie osoba składająca skargę, drugi trafi do teczki osobowej uczestnika).
8. W sytuacji, kiedy problem dotyczy grupy uczestników kierownik ŚDS organizuje zebranie, na którym rozpatrzona będzie sprawa. O terminie spotkania uczestnicy mogą być poinformowani pisemnie lub ustnie, co najmniej trzy dni przed planowanym spotkaniem.

- po przeanalizowaniu sprawy . wskazane jest spotkanie obu stron w celu wypracowania sposobu rozwiązania sytuacji problemowej,
 - kiedy, mimo podjętych kroków nie udaje się pozytywnie rozwiązać sprawy, kierownik wspólnie z całym personelem, ale bez udziału pracownika zaangażowanego w konflikt próbuje wypracować dalszą drogę postępowania.
6. Z zaistniałego konfliktu kierownik sporządza notatkę służbową.

X. PROCEDURA POSTĘPOWANIA DOTYCZĄCA PRZEBYWANIA NA TERENIE OŚRODKA OSÓB SPOKREWNIONYCH Z UCZESTNIKIEM, ZNAJOMYCH /ODWIEDZINY/.

1. Osoby zwiedzające ośrodek mają obowiązek zgłoszenia pracownikom ŚDS, w jakim celu przebywają na terenie ośrodka (kogo odwiedzają, jak długo zamierzają zostać itd.).
2. Pracownik ŚDS ma prawo nie udzielić zgody na wejście na teren ośrodka bez podania przyczyny.
3. Na terenie ośrodka obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu oraz stosowania innych używek (narkotyki miękkie, twarde).
4. Zabrania się podawania przez osoby odwiedzające wszelkich leków bez wcześniejszego uzgodnienia tego faktu z pielęgniarką ŚDS.
5. Odwiedzający może opuścić wraz z uczestnikiem budynek ŚDS, zobowiązany jest jednak poinformować o tym personel ośrodka.
6. Pracownik ŚDS ma prawo wymagać od osoby odwiedzającej, aby opuściła budynek w sytuacji, kiedy w sposób rażący łamie ona zasady i normy obowiązujące na terenie ośrodka.

XI. PROCEDURA DOTYCZĄCA UTRZYMYWANIA CZYSTOŚCI POMIESZCZEŃ OŚRODKA I TERENU WOKÓŁ OŚRODKA.

1. Za utrzymywanie czystości pomieszczeń ogólnodostępnych, sanitarnych, sal terapii zajęciowych, klatek schodowych, najbliższego terenu wokół ŚDS odpowiedzialna jest osoba sprzątająca.
2. Za utrzymywanie porządku w samochodzie i garażu odpowiada kierowca.
3. Do obowiązku każdego pracownika ośrodka należy utrzymywanie porządku i czystości na swoim stanowisku pracy.
4. Za utrzymywanie porządku na terenie ośrodka odpowiada nie tylko personel ŚDS, ale także uczestnicy. W zależności od możliwości uczestnika, jego sprawności może on być angażowany w prace porządkowe na terenie ośrodka, co stanowi element prowadzonej w domu terapii.
5. W sytuacji organizowanych na terenie ŚDS imprez okolicznościowych, za doprowadzenie do porządku pomieszczeń odpowiada personel wraz z uczestnikami.

XII. PROCEDURA DOTYCZĄCA ODPOWIEDZIALNOŚCI PERSONELU OŚRODKA W PRZYPADKU WYJAZDÓW ORGANIZOWANYCH PRZEZ OŚRODEK /WYCIECZKI, RAJDY, SARTAKIADY, TURNUSY REHABILITACYJNE I INNE/.

1. Kierownik ŚDS lub osoba przez niego wyznaczona przed każdym wyjazdem organizowanym przez ośrodek ma za zadanie przypomnieć uczestnikom o zasadach obowiązujących na wyjeździe oraz o konsekwencjach grożących za niestosowanie się do zaleceń personelu.
2. W sytuacji dłuższych pobytów (np.: turnus rehabilitacyjny) aby zwiększyć bezpieczeństwo i zapewnić jak najlepszą opiekę uczestnikom konieczne jest zaangażowanie rodziców lub opiekunów prawnych do pomocy lub zwiększonej liczby pracowników ŚDS.
3. Rodzic lub opiekun prawny zobowiązany jest do opieki nad swoim dzieckiem i ponosi odpowiedzialność za jego bezpieczeństwo na wyjeździe.
4. Personel ośrodka zobowiązany jest uczynić wszystko aby zapewnić bezpieczeństwo wszystkim pozostałym uczestnikom.
5. W sytuacji nieszczęśliwego wypadku, nagłego pogorszenia się stanu zdrowia uczestnika na wyjeździe obowiązują procedury IV i V.
6. Personel ośrodka ponosi odpowiedzialności za samowolne oddalenie się uczestnika z miejsca pobytu tylko w przypadku, kiedy uczestnik jest osobą ubezwłasnowolnioną.
7. W przypadku samowolnego oddalenia się z miejsca pobytu obowiązuje procedura III.