



## PRAVIDLA SLUŽBY

### CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ - ROSTISLAVOVA

---

#### 1. Obecná ustanovení

Pravidla služby chráněného bydlení (CHB) obsahují zásady pro zabezpečení klidného soužití klientů sociální služby CHB, upravují vzájemné vnitřní vztahy mezi klienty a pracovníky CHB, tak aby byla zachována lidská důstojnost a občanská práva.

Pravidla služby jsou **veřejně přístupná**.

Na úpravě Pravidel služby se mohou podílet svými připomínkami rovněž klienti a pracovníci, případně opatrovníci klientů. Projednání těchto připomínek je v kompetenci vedoucí CHB. Pokud se Pravidla služby mění, není to důvodem ke změně Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby. Každý klient, opatrovník i pracovník musí být prokazatelně seznámen s těmito pravidly.

#### 2. Základní činnosti při poskytování CHB se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

##### ➤ POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

###### **Pomoc s přípravou stravy**

Klient si individuálně připravuje snídaně a večeře podle svého přání a preference. Při přípravě je mu poskytnuta v případě potřeby podpora pracovníka CHB. Podle individuálních schopností si klient může uvařit oběd sám ve své domácnosti. Pokud potřebuje při přípravě stravy podporu či dopomoc, musí se předem domluvit s pracovníkem.

###### **Zajištění celodenní stravy a obědů**

Klient odebírá obědy od externího dodavatele. Klient si může vybrat svého externího dodavatele. Obědy objednává pracovník. Klient si vybírá obědy z nabídky jídelníčku na další týden. Pracovník shromáždí objednávky a odesílá e-mailem dodavateli. Každý klient, který odebírá obědy, má dva podepsané jídlonosiče. Jídlonosič klient nachystá do přepravní bedny den předem. Pracovník na ranní směně do 8 hodin zkontroluje počet jídlonosičů a dodá seznam klientů a jejich výběr jídel. Obědy se musí odhlásit do 7:30 hodin ten den.

Na konci měsíce pracovník odešle e-mailem tabulku s počtem odebraných obědů za daný měsíc dodavateli a čeká na potvrzení údajů s dodavatelem. Na základě údajů přijde od dodavatele faktura, která je předána opatrovníkovi, nebo klientovi k úhradě.



## ➤ POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ

### **Ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti**

Pobytová sociální služba typu chráněného bydlení je poskytována ve dvou bytových domech, nedaleko centra města v běžné zástavbě. Veřejné služby a obchody jsou tedy velmi dobře dostupné. Nedaleko se také nachází autobusové i vlakové nádraží. Zastávka městské hromadné dopravy je v blízkosti CHB. Sociální služba je klientovi poskytována celoročně, každý den po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy. Pracovníci jsou přítomni od 06:00 do 22:00 hod. V nočních hodinách od 22:00 – 06:00 hod. je zabezpečena noční pracovní pohotovost na telefonu. Pokud dojde k nouzové nebo havarijní situaci v tomto čase, klient kontaktuje z vlastního telefonu nebo z pohotovostního telefonu na chodbě u vstupních dveří na Rostislavově 686 pracovníka na pohotovostní příslužbě.

**Ve výjimečných případech (zhoršení zdravotního stavu klienta, napadení jiným klientem apod.), může vedoucí CHB rozhodnout o nepřetržitém provozu – noční služby v CHB.**

Ubytování je zajištěno ve dvou bytových domech na adrese:

### **Chráněné bydlení – Rostislavova, Rostislavova 686, 686 01 Uherské Hradiště**

**V bytovém domě č. p. 686** se nachází 8 bytů (1+1). Kapacita 13 osob.

- 6 bytů pro 2 klienty
- 1 byt pro 1 klienta
- 1 byt pro pracovníky

Šest bytů je dvoulůžkových a jeden byt je jednolůžkový. Jeden byt využívají pracovníci jako své zázemí. Ve sklepním prostoru je místnost pro praní, vybavena pračkami, sušičkami prádla a myčkou na nádobí. Součástí bytového domu je zahrada s posezením, houpací lavičí a venkovním grilem.

Bytové jednotky jsou vybaveny postelí s úložným prostorem, konferenčním stolem, policemi a šatní skříní. Kuchyň je vybavena kuchyňskou linkou a spotřebiči (mikrovlná trouba, lednice, elektrický sporák), kuchyňským nádobím (přibory, kuchyňské náčiní, set talířů, sada hrnců), jídelním stolem a židlemi. V chodbě je vestavěna skříň a předsíňová stěna s botníkem. Sociální zařízení se skládá z koupelny se sprchovým koutem a WC. Jeden byt je vybaven bezbariérovou koupelnou.

### **Chráněné bydlení – Rostislavova, Rostislavova 671, 686 01 Uherské Hradiště**

**V bytovém domě č. p. 671** se nachází 4 byty. Kapacita 8 osob.

- 2 byty pro 2 klienty
- 1 byt pro 3 klienty
- 1 podkrovní byt pro 1 klienta

Dva byty 2+KK jsou dvoulůžkové, jeden podkrovní byt 2,5+KK je jednolůžkový a jeden byt 3+KK má dvoulůžkový a jednolůžkový pokoj. Součástí bytového domu je venkovní posezení ve dvoře. Ve sklepních prostorech je zařízená posilovna a odpočinková místnost s televizí.



Bytové jednotky jsou vybaveny postelí, pohovkou, skříní, nočním stolem. Byty jsou vybaveny kuchyní (kuchyňský kout je vybaven nádobím a spotřebiči – lednice, mikrovlnná trouba, trouba, varná deska). Každý byt má samostatnou koupelnu a samostatné WC. V každém bytě je k dispozici pračka se sušičkou.

Klient si může pokoj vybavit dle svých představ. Pracovníci CHB jsou povinni respektovat právo na soukromí. Klient se zavazuje užívat byt a jeho zařízení podle jeho určení a neprovádět v něm žádné větší úpravy bez předchozího projednání s pracovníkem.

O společné prostory domu a jeho okolí jsou klienti povinni společně uklízet a pečovat o to, aby nevznikla škoda.

### **Klíče a jejich užívání**

Každý klient má k dispozici 1 klíč od hlavních dveří do domu, 1 klíč od svého bytu a 1 klíč od poštovní schránky. Při ztrátě klíče je klient povinen o této skutečnosti informovat pracovníka CHB.

**Klient nesmí dát klíče cizí osobě.** Náhradní klíče od domu a pokoje jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři pracovníků. Použití náhradních klíčů za nepřítomnosti klienta je možné ve výjimečných případech, jako jsou havárie nebo při podezření na zdravotní problémy klienta. Klient je povinen po ukončení pobytu vrátit všechny svěřené klíče vedoucí CHB.

### **Zajištění pořádku a čistoty v prostorách CHB**

O pořádek a čistotu ve svém bytě pečuje klient s potřebnou mírou podpory pracovníka CHB. O udržování čistoty společných prostor domu (chodba, schody, prádelna a sklep) mají klienti týdenní rozpis, klienti se v úklidu střídají po týdnu. Společné prostory CHB – Rostislavova 686 klienti uklízí každý den, na CHB – Rostislavova 671 uklízí úklidová firma 1x za týden.

## **➤ POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI**

### **Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti**

V případě úklidu dvoulůžkového pokoje se spolubydlící střídají v úklidu. Jednolůžkový pokoj si uklízí každý klient samostatně. Klient se zapojuje v maximální možné míře do úklidu a údržby domácnosti. Svůj byt a své věci si klient uklízí sám. Pokud některé činnosti nezvládne, je mu nabídnuta podpora pracovníka, a to nejprve slovní vedení a až v případě, kdy je slovní vedení nedostačující, jeho přímá dopomoc. Při poskytování podpory pracovníkem je vždy respektováno soukromí klienta, který musí souhlasit se vstupem pracovníka CHB do bytu.

Běžný úklid se provádí průběžně denně, větší úklid probíhá jednou týdně v pátek nebo v sobotu, den je stanoven po dohodě s klienty s ohledem na jejich naplánovaný program. Sezónní úklid domácnosti (mytí oken, praní záclon, závěsů, třídění šatníku apod.) probíhá s podporou či dopomocí pracovníka CHB. Čistící prostředky pro úklid domácnosti si klienti nakupují samostatně. Úklid kolem domu dělají všichni klienti za podpory pracovníků – dle potřeby.

### **Pomoc při údržbě domácích spotřebičů**

Klient je pracovníky průběžně seznamován s možnými riziky při používání a údržbě domácích spotřebičů. Klient může samostatně používat elektrospotřebiče dle svých schopností. Při používání dalších spotřebičů (pračka, sušička, sporák, žehlička apod.) jsou rozvíjeny jeho schopnosti formou individuálních plánů podpory. Všechny elektrické spotřebiče klientů i spotřebiče, které jsou majetkem CHB, musí projít 1x ročně revizí elektrospotřebičů.



Pravidelnou údržbu domácích spotřebičů provádí klient dle svých schopností samostatně nebo s přiměřenou podporou pracovníka. Opravy osobních domácích spotřebičů zajišťuje klíčový pracovník. Jakékoliv zjištěné závady v bytové jednotce hlásí klient pracovníkovi a ten následně informuje údržbáře nebo dle závažnosti vedoucí CHB.

### **Podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami**

Opatrovník předá klíčové pracovníci hotovost pro hospodaření s finančními depozity klienta zpravidla 1x za měsíc, nebo dle potřeby. Pokud klient nemůže sám hospodařit se svými finančními prostředky, pomáhá mu v tomto klíčový pracovník.

Hotovost klienta je uložena v pokladně klíčového pracovníka, která je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků CHB. Do této skříně má přístup pouze vedoucí CHB, sociální pracovníce a klíčový pracovníci. Klíčoví pracovníci mají vždy přidělenou uzamykatelnou pokladnu pro uložení financí svých klientů. Klient hospodaří s financemi dle svých schopností, finančních možností a individuálních potřeb. Je mu poskytována přiměřená podpora pracovníka v činnostech, které nezvládá. Tyto činnosti, podrobně zkoumáme a hodnotíme prostřednictvím individuálního plánu podpory.

Klient si dle potřeby nakupuje sám nebo s podporou a doprovodem pracovníka. Pokud je klient schopen, napíše si seznam potřebných potravin, hygienických potřeb apod. nebo si sepíše seznam s pracovníkem, popřípadě pracovník zkontroluje, co klient potřebuje nakoupit. Pracovník pomáhá klientovi s výběrem vhodných potravin, cenou a při placení nákupu. Velký nákup potravin provádí klient s klíčovým pracovníkem. Drobný nákup potravin (pečivo apod.) provádí klient individuálně sám nebo s podporou pracovníka CHB. Klient si nakupuje oblečení a obuv s podporou a doprovodem klíčového pracovníka.

Klient hospodaří individuálně s částkou, kterou má schválenou soudem nebo opatrovníkem. Tuto hotovost pro vlastní potřebu vyplácí klíčový pracovník proti podpisu klienta a svědka (pracovník CHB). (Individuálně je zpracování IPP – hospodaření s hotovostí pro vlastní potřebu). Pokud klient zvládá týdenní hospodaření, může být částka postupně navýšena (po dohodě s opatrovníkem lze požádat soud o navýšení limitu). Klient se může poradit s klíčovým pracovníkem, jak s penězi naložit.

### **Tvorba finančního plánu**

V případě, že klient projeví zájem o podporu pracovníka při hospodaření s vlastními penězi, je mu klíčovým pracovníkem či sociálním pracovníkem nabídnuta možnost vytvořit si pro přehlednost **finanční plán**, který se stává součástí dokumentace klienta v IS Cygnus2. Tento plán slouží klientovi k přehledu o svých příjmech a výdajích. Jestliže má klient stanoveného opatrovníka, je s daným finančním plánem seznámen a vyjadřuje se k jeho realizaci. Klíčový pracovník domluví schůzku s klientem, sociálním pracovníkem a opatrovníkem.

## **> VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

### **Pomoc při obnovení nebo upevňování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím**

Pracovníci podporují klienta v jeho přirozeném sociálním prostředí, s rodinou, přáteli, blízkými osobami, a to formou písemnou, telefonickou i osobní. K telefonickému kontaktu klient využívá svůj mobilní telefon, služební telefon pouze v nezbytně nutném případě. Klienti se navštěvují mezi sebou v různých službách. Dále pracovníci zejména v adaptačním období podporují navazování kontaktů mezi samotnými klienty Chráněného bydlení – Rostislavova, kteří přichází z různých služeb nebo z domácího prostředí. Při oslavě klienta jsou zváni taktéž i rodinní příslušníci a přátelé klienta.



### **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociální schopností a dovedností**

KP, opatrovník, případně sociální pracovníce doprovází klienta na veřejné instituce (úřady, soudy, pošta, ČSSZ atd.) v případě potřeby podpory při vyřizování osobních záležitostech na těchto institucích. Pracovník podporuje klienta v neznámém prostředí na základě individuálního plánu. Dále podporuje klienta v komunikaci s opatrovníky, lékaři apod. Klientovi je poskytována podpora při vyřizování běžných záležitostí a služeb podle jejich individuálních potřeb.

### **Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání**

Pracovnice podporují klienta při vyhledávání zaměstnání, zajištění návazných služeb, komunikace se zaměstnavatelem. Pracovníci podporují klienta v aktivitách zaměřené na budování a vzdělávání v oblastech nezbytných pro zařazení osob na trh práce. V Uh. Hradišti mají klienti velký výběr návazných služeb, které některé klienty zaměstnávají.

CHB spolupracuje s institucemi pro vzdělávání sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny, Euroinstitut, kde se klient učí různým dovednostem (počítat, číst, práci na PC apod.).

### **Podpora v oblasti partnerských vztahů**

Pracovníci maximálně podporují partnerské vztahy, snaží se řešit možnosti společného bydlení párů, případně zajistit jejich soukromí, umožňují klientům návštěvy partnerů nebo přátel mimo CHB, případně je doprovází pracovníce.

### **Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu**

Pracovníci klienta aktivně podporují v činnostech, které jim napomohou k získání případného zaměstnání. Všichni pracovníci CHB se aktivně podílejí na vyhledávání vhodného zaměstnání pro klienta, všimají si nabídek na trhu práce jak na stránkách úřadu práce, tak v inzercích, případně oslovují potencionální možné zaměstnavatele přímo.

Klientovi jsou nabízeny pracovní nabídky. Klient je podporován v pracovním procesu, tak, aby se zařadil na trhu práce. Služba spolupracuje s různými institucemi.

## **➤ ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČNOSKÝM PROSTŘEDÍM**

### **Doprovody**

Klient má možnost docházet na lékařské prohlídky a vyšetření sám nebo s doprovodem pracovníka. Pracovník klienta pouze doprovází a informace o zdravotním stavu klienta si lékař a CHB předávají, pokud je sepsána **Dohoda o poskytování podpory v oblasti péče o zdraví** mezi službou a opatrovníkem. Pro upřesnění informací o klientovi, si lékař může následně vyžádat konzultaci s pracovníky CHB. Klient má možnost navštěvovat kostel, hřbitov, plavecký bazén, masáže, pedikúru, kadeřnictví, kino, divadlo, knihovnu apod. samostatně nebo s doprovodem pracovníce.

Klient, který chce navštívit místa, které zná, může je navštěvovat bez doprovodu. Pokud potřebuje doprovod pracovníka, domlouvá si konkrétní termín buď se svým KP nebo jinou pracovnící CHB.

Průběh nácviků samostatného pohybu v Uh. Hradišti i mimo něj je zaznamenáván v IPP, KP pak zhodnocuje, zda klient již zvládá docházku na určité místo samostatně, nebo zda potřebuje stále dohled, doprovod pracovníce. KP společně s klientem vyhodnocuje rizika v této oblasti.

Klient má možnost dojíždět do návazných služeb nebo zaměstnání MHD (při předložení průkazky ZTP má snížené cestovné) nebo cestování linkovým autobusem. Z důvodu mimořádné události (zabloudění, ztráta orientace apod.) má klient u sebe kartičku s adresou bydliště, telefonním číslem na CHB.



### **Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů**

Klient dle schopností se sám objednává nebo s podporou pracovnice ke kadeřnici, na pedikúru, kosmetiku, masáž, kino, divadlo apod. Klient se sám rozhodne, zda potřebuje doprovod nebo jde sám.

### **Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

Pracovníci nabízejí klientovi širokou škálu volnočasových aktivit: různé kulturní akce (kino, divadlo, koncerty apod.) výlety mimo Uh. Hradiště, sportovní aktivity (výlety na kole, návštěva aquaparku apod.) Pracovníci podporují klienta v jeho zájmech. Pracovníci nabízí činnosti pro rozvoj jemné motoriky (ruční práce, vyšívání, háčkování) doprovází ho do různých veřejných institucí, restaurací, kaváren, kde ho učí samostatnosti při objednávání kávy apod. pravidlům slušného chování a vystupování.

Při různých oslavách, narozenin společenských akcí pomáhá klíčový pracovník na přání klienta s přípravou a organizací oslavy apod. Podrobněji zpracováno v IPP, individuálně dle potřeby klienta. Pracovníci podporují kontakt klienta s rodinou, přáteli, blízkými osobami, a to formou písemnou, telefonickou i osobní. Rodinní příslušníci i blízké osoby mohou klienta navštívit kdykoliv, po předchozí domluvě, z důvodu přítomnosti klienta.

### **➤ SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI**

#### **Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob**

Na CHB Rostislavova 686 je k dispozici prádelna, kde se nacházejí dvě pračky a dvě sušičky na prádlo. Klient si pere své prádlo samostatně, nebo požádá o podporu pracovnice. Praní prádla si předem domlouvá s pracovnicí. Na CHB Rostislavova 671 je k dispozici v každém bytě pračka se sušičkou. Kde si může klient kdykoliv prát samostatně nebo s podporou pracovnice. Prací prostředky si kupuje každý klient sám, které má u sebe v bytě. V letním období je možno sušit na venkovním sušáku na zahradě CHB.

Klient si své prádlo žehlí sám, nebo požádá o podporu pracovnice. Drobné opravy prádla (přišití knoflíku apod.) zajistí po dohodě s klientem klíčový pracovník. Šicí práce (úpravy oděvů, všití zipu apod.) zajistí si každý klient individuálně za podpory klíčového pracovníka.

V bytě každého klienta je k dispozici mikrovlnná trouba, sporák, žehlička a TV, které klient každodenně používá. Klient si může dovybavit byt svými spotřebiči (vysavač, toustovač, rychlovarná konvice apod.). Při práci s dalšími spotřebiči (pračka, sporák, trouba, žehlička) je klientovi poskytnuta podpora a dopomoc pracovníka. V plánu péče má klient popsáno, se kterými domácími spotřebiči dovede bez problémů pracovat a se kterými potřebuje podporu.

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporují klienta k sociálnímu začleňování.

Klient si s podporou klíčových pracovníků stanovují osobní reálné cíle (krátkodobé i dlouhodobé), které vedou k jejich osobnímu rozvoji nebo alespoň k zachování jejich stávajících schopností.

Samostatné chystání a užívání léků klientem.

Klient si sám nachystá léky do lékovky a užívá je, dle toho, jak lékař určil. Většina klientů má lékovky i léky u sebe v uzamčené skřínce v bytě. Chystání léků je vždy individuální.

Klient si chystá léky podle rozpisu a následně pracovník zkontroluje správnost zařazení léků do přihrádek v lékovce. Léky si klient chystá minimálně na týden dopředu. Při nedostatku určitého léku si jej nechá předepsat u lékaře klient sám, nebo požádá pracovnici o podporu. Léky se u



lékařky objednávají telefonicky. ERecept je zasílán na klientův mobil, nebo na služební telefon, následně klient vyzvedne léky na OP.

Klient, který si nevládá samostatně nachystat léky, tomu lékař indikuje domácí zdravotní péči. Tu zajišťuje Oblastní Charita Uherské Hradiště. Léky těchto klientů jsou uloženy v kanceláři pracovníků v uzamykatelné skříni.

Klient si může kdykoliv podle svých možností uvařit jídlo sám nebo s podporou pracovníka. Jídlo, které si chce uvařit si může libovolně vybrat buď dle chuti, z kuchařky nebo z receptů na internetu. Samostatně nebo s podporou pracovníka si sepíše seznam potřebných surovin na vaření. Následně si je klient nakoupí samostatně nebo s podporou pracovníka. Při vaření pracuje s nožem, se sporákem, s troubou apod. Veškeré kroky jsou zapsány v IPP klienta.

Klient vnímá své zdravotní omezení, při nákupu a stravování akceptuje dietní doporučení. Klient je seznámen, jak lékařem, tak pracovníky o vážnosti a důsledcích svého zdravotního omezení. Tyto informace jsou klientovi příležitostně opakovány.

### ➤ POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

#### **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Podpora při případné komunikaci klienta se státními či místně příslušnými orgány, pomoc při zajišťování běžných záležitostí, jako např.: změna bydliště, občanský průkaz, důchod, přiznání stupně závislosti na pomoci jiné osoby apod. Pokud má klient ustanoveného soudem opatrovníka, tak tyto úřední záležitosti řeší s opatrovníkem. Sociální pracovník zprostředkuje kontakt s opatrovníkem a hájí oprávněné zájmy klienta.

#### **Podpora při řešení konfliktů a obtížných situací**

Uvědomění si svých práv. Každému člověku bez ohledu na změněné schopnosti či omezení svéprávnosti přísluší stejná práva ve stejném rozsahu. Uvědomění si svých povinností a toho, že za porušování práv druhých ponесou následky. Poskytnutí potřebné míry podpory těm, kteří si sami svá práva obhájit nedokážou, jejich práva a oprávněné zájmy hájit.

V případě potřeby doprovázíme klienta na úřady a do jiných institucí, kde jim pomáháme hájit jejich zájmy a uplatňovat jejich práva. Tyto činnosti většinou provádí sociální pracovník, případně klíčový pracovník ve spolupráci s opatrovníkem.

#### **Neschopnost komunikovat nemusí znamenat neschopnost se rozhodnout!**

**Právo** – oprávnění jednat, práv se nelze vzdát žádnou smlouvou. Základní lidská práva náleží každému bez rozdílu. Jedná se o práva, která jsou v běžném způsobu života samozřejmostí. Služba má zajistit dodržování lidských práv klientů i pracovníků.

**Oprávněný zájem** – zájem v souladu s právem. Příkladem oprávněného zájmu klienta CHB je zachování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nebo zachování životních zvyklostí a zájmů, pokud to nenarušuje soužití s ostatními klienty CHB.

**Povinnost** – kde začíná právo jednoho, končí právo druhého. Nikdo nesmí zneužívat svých práv na úkor druhého. Povinnosti lze ukládat v mezích zákona. Respektovat práva ostatních mají klienti a pracovníci.



### **Chov domácího zvířete – mazlíčka**

Klient může mít domácí zvíře v nájemním bytě. Klient nese za chované zvíře plnou zodpovědnost včetně povinné vakcinace. Stravu nebo stelivo pro zvíře si klient pořizuje z vlastních finančních prostředků. V případě nemoci klienta, pobytu v nemocnici nebo rekreace převezme dočasnou péči za zvíře po domluvě pracovnice nebo ostatní klienti.

### **Jednání o obsahu smlouvy o sociální službě, včetně dodatků**

Sociální služba je poskytována na základě podepsané Smlouvy o poskytování sociální služby, která obsahuje cíl klienta. Cílem poskytované služby je pomoc a podpora klientovi v zařazení se do běžného způsobu života v rámci místní komunity a přirozeného prostředí. Dále podpora klienta v samostatném rozhodování o svých záležitostech.

Dále smlouva obsahuje:

- druh a rozsah poskytování sociální služby
- skladba a výše úhrad za poskytované sociální služby
- informace o ubytování
- informace o stravování
- informace o úkonech péče
- informace o ujednání a dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- platnost smlouvy

V případě změny ve Smlouvě se uzavírá Dodatek ke Smlouvě o poskytování sociální služby.

### **Hospodaření s finančními depozity**

Klient nebo klíčový pracovník se s opatrovníkem domluví na částce výběru finanční hotovosti v průběhu daného měsíce. Opatrovník vybere hotovost a předá ji klíčovému pracovníkovi za přítomnosti klienta. KP má pověření a hmotnou zodpovědnost za svěřené finance. KP hotovost zaúčtuje na hotovostní depozita klienta do programu IS Cygnus2 na základě příjmového dokladu. KP s klientem hospodáří s financemi uvážlivě. KP zakoupení majetku, elektroniky a věcí s vyšší finanční hodnotou vždy konzultuje s opatrovníkem. Hospodaření s financemi klienta je zcela individuální a je popsáno v dokumentu – Systém hospodaření s finančními prostředky klienta. Pokud má KP dovolenou, předá hotovost svých klientů na základě vydaného pověření zůstatků finančních prostředků od vedoucí CHB pověřenému pracovníkovi, který po dobu řádné dovolené KP bude zodpovídat za svěřenou hotovost klientů (zajišťování nákupů, mimořádné výdaje apod.).

### **Vyřizování běžných záležitostí**

Klient si sám nebo s podporou pracovnice nebo opatrovníka posílá nebo vyzvedává zásilky, dopisy na poště, jedná na úřadech, objednává k lékaři, ke kadeřnici, na pedikúru, zajišťuje pobytové rekreace, vyřizuje reklamace zboží apod.

### **Zprostředkování informací srozumitelnou formou**

Pracovník do vysvětluje klientovi a předává klientovi srozumitelnou formou jakékoliv informace (domlouvání se na něčem, plánování společenské události, plánování volného času, tvoření IPP, přečtení dopisu, napsání dopisu, pohledu apod.)





### **Zprostředkování zdravotní péče**

Klient má možnost zvolit si svého lékaře. Pokud má klient zdravotní problémy, tak se obrátí na pracovníky CHB, a ti ho dle přání **doprovodí** k jeho lékaři. V mimořádné situaci (úraz, náhlá změna zdravotního stavu apod.) zavolá pracovník CHB rychlou záchrannou službu a kontaktuje opatrovníka (telefonicky, e-mailem).

nebo přivolají zdravotnickou službu. Preventivní prohlídky, zajištění léků a odborná vyšetření si zajišťuje klient spolu s opatrovníkem nebo klíčovým pracovníkem na základě sepsané **Dohody o poskytování podpory v oblasti péče o zdraví**. Pokud je plánovaný větší zákrok v nemocnici, je třeba souhlas opatrovníka. Opatrovník zná zdravotní stav klienta a aktivně se o něj zajímá, (doprovází na vyšetření).

### **Vyzvednutí a nákup léků a léčebných přípravků**

Klient si léky a léčebné přípravky vyzvedává sám nebo s podporou a doprovodem pracovníka. Při nemoci klienta, léky zajišťují po dohodě s klientem pracovnice.

### **Fakultativní činnosti**

Klient má možnost využívání fakultativních služeb „příležitostné použití služebního vozidla, připojení k internetu,“ které si klient hradí z vlastních finančních prostředků. Vyúčtování probíhá 1x měsíc. Ceny se řídí dle aktuální organizační směrnice „Fakultativních činnosti při poskytování sociálních služeb, poskytování některých doplňkových činností v sociálních službách.“

## 3. Pravidla pro pobyt v zařízení

### **Smlouva o poskytování sociální služby**

Každý klient s Poskytovatelem sociální služby uzavírá písemnou Smlouvu o poskytování sociální služby. Ta upravuje konkrétní požadavky a potřeby klienta a způsob poskytování základních činností poskytovaných v Chráněném bydlení – Rostislavova. Všechny potřebné náležitosti Smlouvy dohodne před nástupem do Chráněného bydlení – Rostislavova sociální pracovnice s klientem, popřípadě i s opatrovníkem.

### **Klíčový pracovník**

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník. V průběhu pobytu může klient požádat o jeho změnu, o změnu může požádat i stávající klíčový pracovník. Změna může proběhnout také z provozních důvodů. Klient je vždy o svém klíčovém pracovníku či o změně informován. Klíčový pracovník pomáhá klientovi v době adaptace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby. Klíčový pracovník spolu s klientem a sociálním pracovníkem sestavují plán péče a individuální plán. Klíčový pracovník pomáhá s realizací plánů. Klíčový pracovník vede v IS Cygnus2 v případě potřeby finanční depozita klienta a pomáhá s hospodařením s finančními prostředky.

### **Hospodaření s penězi a úschova cenných předmětů, ochrana osobního majetku**

Při zahájení poskytování sociální služby v CHB, klient přichází se soupisem cenných věcí. Každý klient má v programu IS Cygnus2, nastavena hmotná depozita, kde KP při nástupu klienta do sociální služby a nákupu hmotného majetku, eviduje majetek trvalejší hodnoty na základě zařazovacího protokolu. Eviduje se nábytek, elektronika, cennosti, jiné vybavení bytu apod. Drobné cenné věci si může klient uložit do trezoru v kanceláři CHB a o úschově je proveden záznam na složném listu. Každý klient má v bytě svou uzamykatelnou skříňku.



Úhradu za pobyt a poskytnutou péči hradí klient/opatrovník převodem na účet SSL Uherské Hradiště, VS je rodné číslo klienta. CHB neodpovídá za majetkové cennosti klienta, které nepřevzal do své úschovy – trezoru.

### **Podávání stížností**

Každý klient má právo stěžovat si na záležitosti týkající se života v CHB a na poskytování sociální služby. Může podávat stížnost, podněty, návrhy, připomínky a pochvaly.

### **Stížnost může být podána:**

- Písemně do schránky stížností, která je vedle hlavního vchodu do bytového domu – Rostislavova 686. Stížnosti ze schránky vybírá sociální pracovníce se svědkem každý týden.
- Ústně (osobně, telefonicky), kterémukoliv zaměstnanci CHB, který je povinen zapsat stížnost na formulář – potvrzení o přijetí stížnosti, pracovníce CHB předá formulář sociální pracovníci k řešení.
- Písemně (osobním předáním sociální pracovníci nebo vedoucí služby, poštou, e-mailem)  
**Sociální pracovníce – 720 281 686, [kristyna.grebenickova@ssluh.cz](mailto:kristyna.grebenickova@ssluh.cz)**  
**Vedoucí služby - 733 623 289, [lucia.chovanova@ssluh.cz](mailto:lucia.chovanova@ssluh.cz)**
- Stížnost lze také podat anonymně

Stížnosti a podněty prošetřuje/vyřizuje sociální pracovníce, která s každou stížností seznámí vedoucí CHB. Sociální pracovníce, provede zápis o vlastním prošetření a eventuálních nápravných opatřeních. Tento zápis projedná se stěžovatelem a o projednání provede písemný záznam do 30 dnů. Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti může podat stížnost na:

- Ředitelství sociálních služeb Uherské Hradiště 572 414 512
- Krajský úřad Zlínského kraje (odbor sociálních věcí) 577 043 111, [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)
- Veřejného ochránce práv (ombudsmana) 542 542 111, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Klient má povinnost zdržet se nepravdivých obvinění pracovníků a ostatních klientů.

### **Návštěvy**

Návštěvy jsou možné kdykoliv v denní době všechny dny v týdnu. Návštěva však nesmí rušit ostatní klienty a narušovat jejich soukromí. Návštěva může probíhat v bytě klienta, a to jen se souhlasem spolubydlícího.

### **Poštovní zásilky**

Poštovní zásilky pro klienta je vhozen do označené poštovní schránky u vchodu na domu s klientovým jménem. Každý klient má klíč od své poštovní schránky. Schránka je společná se spolubydlícím.

### **Používání vlastních elektrospotřebičů**

Klient může používat svém vlastní elektrospotřebiče, pokud to umožní prostorové podmínky konkrétního pokoje a pokud tím nebude narušeno soužití se spolubydlícím. Každý spotřebič musí být nahlášen a zaevidován a musí být předložen k pravidelné revizi.

V případě špatného technického stavu spotřebiče si poskytovatel vyhrazuje právo vyřadit takový spotřebič z užívání. Revizi zprostředkuje poskytovatel a uhradí si ji klient ze svých finančních prostředků.



### **Pobyt mimo chráněné bydlení**

Pokud klient odchází z chráněného bydlení na vycházku, nákup, do návazné služby, do práce je povinen v zájmu své bezpečnosti oznámit pracovníkovi CHB cíl cesty nebo vycházky a přibližnou dobu návratu. Klient s nedostatečnými schopnostmi (orientace, komunikace apod.), může požádat o doprovod. Každý klient nosí své doklady u sebe a kartičku s adresou a telefonem CHB. Při vyzvednutí klienta za účelem návštěvy rodiny, popřípadě pobyt mimo službu přes noc. Pracovnice vypíše formulář: Zápis o předání klienta CHB do přechodné péče, který vyzvedávající podepíše a tím za klienta po tu dobu přebírá odpovědnost.

### **Kouření, otevřený oheň, požívání alkoholických nápojů.**

Ve všech vnitřních prostorách CHB je zakázáno kouřit. Kouření je povoleno na vyhrazených místech ve venkovních prostorách CHB.

Zakázáno je rovněž používat v bytech přímotopy, svíčky a manipulovat s otevřeným ohněm. Alkohol je možno konzumovat v tzv. společenské míře, aby nedocházelo k narušení společenského soužití.

### **Nouzové a havarijní situace**

Na CHB během nočního klidu (od 22:00 - 06:00 h), když nejsou přítomni pracovníci, ale vždy je určen pracovník, který má noční pohotovost a je dostupný na telefonu 773 623 297. Pokud dojde k nouzové nebo havarijní situaci v tomto čase, klient volá z pohotovostního telefonu na chodbě u vstupních dveří CHB, kde je označeno červeně tlačítko **2** a zrychlenou volbou vytočí, pracovníka na příslužbě. Všichni klienti z CHB 686 prošli intenzivním nácvikem volání z pohotovostního telefonu. Nácvik je s klienty pravidelně opakován. Na CHB 671 bydlí klienti, kteří mají svůj mobilní telefon, v telefonu mají uloženo telefonní číslo 773 623 297 na personál CHB, hovory jsou automaticky přeměrovány v době (od 22:00 - 06:00 h), na pracovníci, která má ten den pohotovostní příslužbu. Klienti jsou na poradách seznamováni s tím, že v případě nouze nebo havarijní situace v době nočního klidu mají neprodleně volat na služební telefon CHB.

Při nouzových a havarijních situacích se klient řídí pokyny pracovníků. Za nouzové a havarijní situace se považují zejména požár, prasklé potrubí od vody, spuštěný alarm, výpadek elektrického proudu, vniknutí cizí osoby atd., napadení mezi klienty, závažná změna zdravotního stavu, úraz atd.

**V případě vzniku požáru je nutno okamžitě upozornit ostatní spolubydlící zvoláním „HOŘÍ,“ a následně zajistit evakuaci všech klientů z domu a neprodleně přivolat HASIČE – 150.**

Tyto situace se musí neprodleně hlásit pracovníkům chráněného bydlení a ti vyrozumí vedoucí. Pracovníci a klienti CHB dodržují protipožární a bezpečnostní předpisy.

**V případě požáru voláme na telefonní číslo:150**

**V případě úrazu voláme záchranou zdravotní službu: 155**

**V případě napadení cizí osobou, vloupání apod. voláme policii ČR: 158**

**Nebo integrovaný záchranný systém: 112**

### **Odpovědnost za škodu**

Klient odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku CHB, na majetku nebo na zdraví jiného klienta, pracovníků a osob, které se v prostorách CHB zdržují oprávněně. Klient má povinnost způsobenou škodu na majetku uhradit ze svých finančních prostředků.

Pokud škoda nebo újma na zdraví naplňuje svým rozsahem skutkovou podstatu trestného činu, bude řešena v trestním řízení – na podnět vedoucí CHB či poškozené osoby.



#### 4. Práva a povinnosti

---

##### **Klient má právo:**

- Užívat byt CHB dle dané Smlouvy
- Svůj byt či pokoj si může dovybavit dle vlastního uvážení
- Na užívání společných prostor bytu – kuchyň, koupelna, WC, sklep, prádelna
- Na ochranu soukromí
- Na klíč od bytu, vchodu a schránky CHB
- Odepřít vstup do bytu cizím osobám
- Dodržování nočního klidu od 22:00 do 06:00 hod.
- Přijímat návštěvy, pozdější návštěvy oznámit pracovníkovi CHB z důvodu bezpečnosti spolubydlících
- Pobývat mimo CHB (oznámit pracovníkovi kam odchází a předpokládaný návrat z důvodů bezpečnosti)
- Zvolit si poskytovatele komerčních služeb – kadeřník, pedikúra apod.
- Volby praktického i odborného lékaře
- Volby dodržování zdravotního režimu
- Podat stížnost nebo podnět na kvalitu služby nebo přístup pracovníků CHB ke klientům

##### **Klient je povinen:**

- Dodržovat pravidla služby
- Neomezovat ostatní spolubydlící CHB
- Při odchodu klient uzamyká byt, na domě Rostislavova 671 po 20. hodině zamyká klient hlavní vchod do domu
- Bez souhlasu spolubydlících do bytu nesmí nikdo vstupovat bytu, kde není podle Smlouvy ubytován a používat cizí věci nebo si je присvojovat. Nesmí narušovat soukromí spolubydlících. Pracovníci mohou vstoupit v případě havarijních a nouzových situacích
- Nesmí poškozovat vybavení bytu CHB a provádět v něm změny bez souhlasu vedoucí CHB
- Dodržovat noční klid od 22,00 hod. do 6,00 hod.
- Klient je povinen při ukončení Smlouvy byt předat ve stavu, který odpovídá běžnému opotřebení za dobu užívání
- Chovat se při užívání bytu hospodárně (neplýtvat vodou, teplem, elektrickou energií apod.)
- Podílet se na činnostech spojených s chodem domácnosti, tj. zejména na úklidu svého bytu a společných prostor bytového domu
- Zákaz přechovávat v bytě nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné
- Nakládat s otevřeným ohněm a zákaz kouření v bytě
- Umožnit pověřeným osobám vstup do bytu za účelem provedení jeho oprav či úprav, revizí apod.
- Zákaz ubytování cizím osobám
- Návštěvy nesmí zasahovat do osobních věcí spolubydlícího
- Během vycházky se chovat způsobem, který není v rozporu se společenskými normami, zásadami slušnosti a postížitelný trestním zákoníkem



- Nahlásit svou nepřítomnost v CHB (návštěva přátel, pobyt u rodiny, odchod do návazných služeb a práce apod.)
- Pečovat o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi apod.
- Oznámit pracovníkům CHB úraz, nemoc nebo změnu zdravotního stavu
- Nahlásit neprodleně pracovníkům jakoukoliv poruchu, požár či neobvyklou situaci – viz nouzové a havarijní situace

#### **Za hrubé porušení pravidel klienta se považuje:**

- agresivní chování, napadení klienta, pracovníka, případně jiné osoby
- krádeže
- neúměrná konzumace alkoholických nápojů
- kouření uvnitř objektu CHB
- užívání návykových látek

Porušení pravidel vedoucí CHB projedná s opatrovníkem, pracovníky a klientem formou domluvy. Při opakovaném porušení následuje písemné napomenutí, se kterým je seznámen opatrovník a klient.

Opakované porušování a hrubé porušení pravidel může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytované sociální službě.

Z každého takového jednání musí být pořízen písemný záznam, který je uložen v osobní dokumentaci klienta, je s ním seznámen opatrovník klienta.

#### **Závěrečná ustanovení**

Tato pravidla služby nahrazují v plném znění předchozí Pravidla služby Chráněného bydlení – Rostislavova

Zaktualizovala:	Mgr. Kristýna Grebeníčková a Monika Hánová
Schválila:	Mgr. Lucia Chovanová, dne 25.1.2023
Platnost od:	25.1.2023
Účinnost od:	1.2.2023
Ruší se:	Pravidla služby Chráněného bydlení – Rostislavova, platné od 1.6.2020