

Příloha č. 3

PRAVIDLA SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ – STARÉ MĚSTO

Obsah

1. Úvodní ustanovení	1
2. Poskytované činnosti	1
3. Pravidla pro pobyt v CHB	8
4. Práva a povinnosti klientů CHB	11
5. Závěrečná ustanovení	13

1. Úvodní ustanovení

Pravidla sociální služby Chráněné bydlení – Staré Město (dále jen Pravidla služby) jsou zpracována v souladu s § 51 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, platném znění, a v souladu s § 17 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Pravidla služby stanovují základní pravidla pobytu klientů v Chráněném bydlení – Staré Město a pravidla pro pracovníky Chráněného bydlení – Staré Město při poskytování služeb, podpory a pomoci v souladu s naplňováním základního poslání, zásad a cílů Chráněného bydlení – Staré Město (dále jen CHB).

Při aplikaci jednotlivých ustanovení Pravidel služby je nutno ve vztahu ke klientům služby individuálně přihlížet ke stupni postižení, k jejich schopnostem, míře podpory a zdravotnímu stavu. S Pravidly služby je zájemce o službu seznamován již sociální pracovníci v úvodním jednání, poté při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby a dále pak v průběhu poskytování služby.

Pravidla služby jsou veřejně přístupná a jsou závazná pro všechny klienty, pracovníky i návštěvy Chráněného bydlení – Staré Město.

2. Poskytované činnosti

Ubytování

Sociální služba je poskytována na adrese: Chráněné bydlení – Staré Město (dále jen CHB), Velehradská 2196, 2197, 686 03 Staré Město. Jedná se o pobytovou sociální službu. Doprovody klientů v rámci základních činností mohou být realizovány i mimo adresu zařízení. Kapacita služby je **12 klientů**.

Služba je poskytována v **celoročním nepřetržitém** provozu formou individuálního ubytování ve dvou samostatně stojících domech poblíž centra města.

V každém domě jsou čtyři jednolůžkové a jeden dvoulůžkový pokoj, společná kuchyně s vybavením a elektrickými spotřebiči, společná koupelna s toaletou a samostatné WC. Každý pokoj je vybaven skříní, jedním nebo dvěma lůžky, nočním stolem a komodou. K dispozici mají klienti také technickou místnost se sušičkou a pračkou, posezení na kryté terase a zahradu se zahradním domkem. Klienti si mohou pokoj vybavit dle svých představ.

Pracovníci CHB jsou povinni respektovat a chránit právo na soukromí, integritu a důstojnost osob, kterým je sociální služba poskytována – např. nevstupují do pokoje klienta bez jeho vyzvání a v jeho nepřítomnosti bez předchozího souhlasu. Výjimku tvoří mimořádné situace, kdy je třeba řešit poruchu nebo havárii, nebo mimořádnou událost. Klient se zavazuje užívat pokoj a společné prostory zařízení podle jeho určení a neprovádět v něm žádné větší úpravy bez předchozího projednání s poskytovatelem. Společné prostory domu a jeho okolí jsou klienti povinni společně uklízet a pečovat o to, aby nevznikla škoda. Klient neplýtvá zbytečně vodou, elektrickou energií a teplem.

Každý klient má k dispozici klíč od hlavních dveří do domu, klíč od svého pokoje a poštovní schránky. Při ztrátě klíče je klient povinen o této skutečnosti informovat pracovníka CHB a výrobu nových klíčů je povinen uhradit. Klient nesmí postoupit klíče třetí osobě.

Náhradní klíče od domů a pokojů 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. O takovém postupu je vždy vyhotoven písemný záznam do záznamu péče ke klientovi do IS Cygnus 2.

Klient je povinen po ukončení pobytu v CHB vrátit všechny svěřené klíče pracovníkovi CHB.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

• Pomoc s přípravou stravy

Klienti si individuálně připravují snídaně a večeře podle svých přání a preferencí. Při přípravě je jim poskytnuta v případě potřeby podpora pracovníka CHB. Podle individuálních schopností si klient může uvařit oběd sám v domácnosti. Pokud potřebuje při přípravě obědu podporu či dopomoc, předem se domluví s pracovníkem.

• Zajištění obědů, zajištění celodenní stravy

Obědy si klienti zajišťují u externího dodavatele. U klientů, kteří si obědy nezvládají objednat sami, udělá toto pracovník CHB. Klienti si zpravidla vybírají z nabídky jídel na další týden. Pracovník shromáždí objednávky a odesílá e-mailem dodavateli. Každý klient, který odebírá obědy, má dva označené jídlonosiče. Jídlonosiče jsou vychystávány den předem na určené místo. Pracovník na noční směně zkontroluje počet jídlonosičů. Pokud se klient rozhodne uvařit si vlastní oběd, odhlásí si minimálně den předem stravu u externího dodavatele, a to buď samostatně, nebo za pomoci pracovníka. Klient má právo zvolit si dodavatele obědů dle vlastní preference.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

• Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti, rozvoj v soběstačnosti v péči o své věci

Klienti se zapojují v maximální možné míře do úklidu a údržby domácnosti. O pořádek a čistotu ve svém pokoji pečují klienti samostatně, pracovník dohlíží a je zodpovědný za dodržení základních hygienických předpisů. V případě, že klienti některé činnosti nezvládnou, je jim nabídnuta podpora pracovníka, a to nejprve slovní vedení a až v případě, kdy je slovní vedení nedostačující, jeho přímá

pomoc. Na úklid společných prostor jsou rozepsány harmonogramy služeb a podílí se všichni klienti. Společné prostory jsou uklízeny každý den (jedná se např. o zametání, vytírání podlah společné chodby a technické místnosti). Větší úklid probíhá zpravidla jednou týdně o víkendu, den je stanoven po dohodě s klienty s ohledem na jejich naplánovaný program. Velký úklid kolem domu dělají všichni klienti za podpory pracovníků dle potřeby. Sezónní úklid domácnosti (mytí oken, praní záclon, závěsů, třídění šatníku apod.) probíhá zpravidla s podporou či dopomocí pracovníka. Klienti jsou pracovníky podporováni také v péči o své osobní prádlo (praní, žehlení, úklid skříní atp.), při větrání, topení či v péči o květiny. V zařízení je zaměstnána také uklízečka, která se ve všední dny stará o úklid společných prostor – kuchyně, jídelna, koupelny a toalety, chodby, s ohledem na hygienický standard.

- **Pomoc při údržbě spotřebičů**

Klienti mohou samostatně používat elektrospotřebiče dle svých schopností. Klienti jsou pracovníky průběžně upozorňováni na možná rizika při používání a údržbě domácích spotřebičů. Při používání dalších spotřebičů (pračka, sušička, sporák, žehlička apod.) jsou rozvíjeny jejich schopnosti formou individuálních plánů podpory. Všechny elektrické spotřebiče klientů, i spotřebiče, které jsou majetkem CHB, prochází 1x ročně revizí elektrospotřebičů.

Pravidelnou údržbu domácích spotřebičů provádí klienti dle svých schopností samostatně nebo s přiměřenou podporou pracovníka CHB. Opravy osobních domácích spotřebičů pomůže klientovi zajistit klíčový pracovník. Jakékoliv zjištěné závady v domě hlásí klient pracovníkovi a ten následně informuje údržbáře, příp. vedoucí CHB, která zajistí opravu.

- **Podpora při nakupování (věcí osobní potřeby, léků či ošacení)**

Klienti si dle potřeby a schopností nakupují sami (zpravidla drobnosti, věci osobní potřeby), v případě potřeby s podporou a doprovodem pracovníka (zpravidla ošacení).

- **Podpora v hospodaření s finančními prostředky**

Klienti, kteří nemají ustanoveného opatrovníka soudem si s finančními prostředky hospodaří zpravidla samostatně (případně s dopomocí klíčového pracovníka). Klienti, kteří mají ustanoveného opatrovníka soudem, hospodaří samostatně, bez dokládání účtenek.

- **Chov domácího zvířete – mazlíčka**

Klienti mohou chovat domácí zvíře v prostorách CHB. Klienti nesou za chované zvíře plnou zodpovědnost včetně povinné vakcinace, v případě nemoci klienta, pobytu v nemocnici nebo rekreace převezme dočasnou péči za zvíře zařízení. Stravu nebo stelivo pro zvíře si klienti pořizují ze svých vlastních finančních prostředků.

Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Klienti dle svých schopností pečují o **osobní hygienu**. Součástí osobní hygieny je rovněž **péče o vlasy** (úprava vlasů, holení) a **nehty** (stříhání), kdy pracovníci zajišťují dle individuální potřeby podporu při péči, případně zajišťují objednání služeb (klienti využívají běžně dostupné veřejné služby). Pracovníci CHB zajišťují také **podporu při použití WC** a při **použití inkontinenčních pomůcek**. Veškeré hygienické pomůcky a kosmetické prostředky si zajišťují klienti dle potřeby z vlastních finančních zdrojů. Případnou dopomoc při nákupu hygienických prostředků zajišťují pracovníci CHB.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Probíhají na základě plánu péče a individuálního plánu a mohou zahrnovat následující:

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání (kontakt, zajištění pomůcek, podpora při omlouvání)
- podpora v oblasti partnerských vztahů
podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu (podpora při zajištění návazných služeb, podpora při vyhledávání zaměstnání, podpora při komunikaci se zaměstnavatelem)

- **Podpora v kontaktu s rodinou, s blízkými osobami, podpora v navazování a udržení sociálních kontaktů**

Pracovníci podporují kontakt klientů s rodinou, přáteli, blízkými osobami, a to formou osobní, písemnou i telefonickou. K telefonickému kontaktu klienti využívají své mobilní telefony, služební telefon pracovníků pouze v nezbytně nutném případě. Rodinní příslušníci i blízké osoby mohou klienty navštěvovat kdykoliv, mimo hodin nočního klidu – vždy je vhodnější po předchozí domluvě (snížení rizika nepřítomnosti klienta na CHB).

- **Podpora v komunikaci**

Pracovníci podporují klienty ke zlepšení komunikačních dovedností – např. pomocí nácviků komunikace na modelových situacích, probíhají edukativní rozhovory, upevňování návyků společenského chování, podpora v komunikaci s prvky AAK.

- **Podpora v orientaci v neznámém prostředí**

Každý klient má ve vymezení rizikových oblastí popsanou orientaci ve známém prostředí i mimo něj. Jsou zaznamenána místa, která klient bezpečně zvládne navštěvovat bez doprovodu a v jakém případě doprovod potřebuje. Pokud klient odchází z CHB na procházku, nákup, do návazné služby, do práce, je mu doporučeno v zájmu své bezpečnosti oznámit pracovníkovi cíl cesty a přibližnou dobu návratu. Klientům s nedostatečnými schopnostmi orientace či komunikace je poskytnut pracovníkem doprovod.

Průběh nácviků samostatného pohybu ve Starém Městě, Uherském Hradišti i mimo něj je zaznamenáván v individuálním plánu, pracovník v sociálních službách – koordinátor individuálního plánování pak s klientem a s týmem pracovníků zhodnocuje, zda klient již zvládá docházku na určité místo samostatně, nebo zda potřebuje stále dohled, doprovod. Také vyhodnocuje rizika v této oblasti.

- **Podpora v komunikaci s opatrovníky, odborníky apod.**

Pracovník, případně sociální pracovnice, doprovází klienta na úřady v případě potřeby podpory při vyřizování osobních záležitostech na těchto institucích.

Klientům je poskytována podpora při vyřizování běžných záležitostí a služeb podle jejich individuálních potřeb. Pracovník doprovází klienty k lékaři, kde dle přání klienta může pomoci s vysvětlením zdravotního problému.

- **Podpora v oblasti partnerských vztahů**

Pracovníci maximálně podporují partnerské vztahy klientů, snaží se řešit možnosti společného bydlení párů, případně zajistit jejich soukromí. Umožňují klientům návštěvy partnerů nebo přátel mimo CHB, případně je na cestě k nim dle potřeby doprovází. Pracovníci podporují klienta v kontaktu s jeho přirozeným sociálním prostředím.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pracovníci doprovází klienta dle individuálních potřeb do vzdělávacího zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity atd., dále podporují a pomáhají klientům při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů (např. kadeřnice, pedikérka, pošta, přístup k internetu apod.) a také pomáhají při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomáhají a podporují v dalších aktivitách (záliby, zájmy apod.). Tyto činnosti jsou zajišťovány individuálně dle míry podpory klienta.

- **Doprovod na vyšetření k lékaři**

Klient má možnost zvolit si svého lékaře. Klienti mají možnost docházet na lékařské prohlídky a vyšetření sami, nebo v případě potřeby s doprovodem pracovníka. Preventivní prohlídky, zajištění léků a odborná vyšetření si zajišťuje klient spolu s opatrovníkem, příp. pokud opatrovník nemá možnost podporu u lékaře zajistit, s podporou pracovníka CHB. Pokud je plánovaný větší zákrok v nemocnici, je třeba souhlas opatrovníka. Opatrovník by měl být seznámen se zdravotním stavem klienta a aktivně se zajímat o jeho potřeby, popř. doprovázet na vyšetření. V nutném případě (úraz, náhlá změna zdravotního stavu apod.) zajistí pracovník pohotovostní lékařskou péči – ZZS. Mezi opatrovníkem a zařízením je sepsána *Dohoda o poskytování podpory v oblasti péče o zdraví*, kde je vztah smluvních stran v této oblasti upřesněn.

- **Doprovod klienta na místa, které chce, či potřebuje navštívit**

Klienti mají možnost navštěvovat kino, koncerty, sportovní akce, kostel, knihovnu apod. samostatně nebo v případě potřeby s doprovodem pracovníka. Pracovníci pomáhají aktivně vyhledávat a nabízet klientům příležitosti k začleňování se do běžného způsobu života a podporují klienty v kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

- **Podpora při použití veřejné dopravy**

Klienti mají možnost dojíždět do návažných služeb nebo do práce, k lékaři, na nákup, autobusem. Klienti při sobě nosí kartičku s adresou bydliště, telefonním číslem na CHB a s názvem výstupní zastávky. Cesta nácviu (viz individuální plán klienta – cestování autobusem) bude vždy stejná, domluví se na ní všichni pracovníci s klientem.

- **Zprostředkování běžně dostupných služeb**

Klienti dle schopností se sami objednávají, nebo s podporou pracovníků, ke kadeřnici, na pedikúru, kosmetiku, masáž apod. Klienti se mohou sami rozhodnout, zda potřebují doprovod nebo jdou samostatně.

- **Doprovod na kulturní a sportovní akce**

Pracovníci podporují klienty při vyhledávání kontaktů a akcí, které mohou klienti navštívit. Jedná se například o různé kulturní akce (kino, divadlo, koncerty, návštěva muzea apod.), výlety mimo

Uherské Hradiště, letní a zimní rekreaci, sportovní aktivity (návštěva aquaparku apod.). Pracovníci podporují klienty v jejich zájmech. Pracovníci nabízejí činnosti pro rozvoj jemné motoriky (ruční práce, vyšívání, háčkování), doprovází klienty do různých veřejných institucí, restaurací, kaváren, kde je učí samostatnosti při objednávání kávy apod., pravidlům společensky vhodného chování a vystupování. CHB spolupracuje s institucemi pro vzdělávání, např. Euroinstitut aj., kde se klienti učí počítat, číst a také třeba i práci na počítači.

- **Podpora s organizací oslavy, setkání, vlastní akce**

Při různých oslavách narozenin, společenských akcí pomáhá pracovník na přání klienta s přípravou a organizací oslavy apod. Poskytováno individuálně dle potřeby a přání klienta.

Sociálně terapeutické činnosti

Činnosti prováděné v souladu s individuálním plánem, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování klientů.

- **Podpora při dodržování léčebného a dietního režimu**

Klienti vnímají své zdravotní omezení, při nákupu a stravování akceptují dietní doporučení. Klienti jsou seznamováni jak lékařem, tak pracovníky o důsledcích svého zdravotního omezení. Tyto informace jsou klientům příležitostně připomínány.

- **Nácvik vaření**

Klienti si mohou kdykoliv dle svých možností uvařit jídlo sami nebo s podporou pracovníka. S podporou pracovníka si připraví seznam surovin a následně je nakoupí samostatně nebo s pracovníkem. S pomocí pracovníka se učí vyhledat recept, podle kterého chtějí vařit, učí se pracovat s nožem, se sporákem, s pečí troubou apod. Seznamují se se surovinami potřebnými k přípravě jednotlivých jídel (viz individuální plán každého klienta).

- **Nácvik praní a péče o prádlo**

Na CHB je v každém domě k dispozici technická místnost, kde se nachází pračka a sušička na prádlo. Klienti si mohou prát kdykoliv po vzájemné dohodě mezi sebou. Samostatně nebo s podporou pracovníka (viz individuální plán každého klienta).

Praní prádla a péče o oděvy probíhá individuálně dle potřeby za podpory pracovníka. V případě, že klient nezvládne sám roztrždit prádlo, potřebnou podporu mu poskytne pracovník, který také dohlédne na správné nastavení pracího programu pračky a sušičky. Prací prostředky si dodá každý klient vlastní (klienti si je hradí sami na vlastní náklady). V letním období je možno prádlo sušit na venkovním sušáku. Žehlení prádla a drobné opravy prádla probíhají individuálně, za podpory pracovníka. Výměnu ložního prádla provádí každý klient individuálně.

- **Nácvik při obsluze spotřebičů**

V každém domě je k dispozici ve společné kuchyni varná konvice, mikrovlnná trouba, varná deska s pečí troubou, a TV. Při práci s elektrickými spotřebiči klientům poskytují podporu a pomoc pracovníci. Každý klient má v plánu péče popsáno, se kterými domácími spotřebiči zvládne pracovat.

- **Nácvik přiměřené komunikace**

Klienti si s podporou klíčových pracovníků stanovují osobní cíle (krátkodobé i dlouhodobé), které vedou k jejich osobnímu rozvoji nebo alespoň k zachování jejich stávajících schopností. Dále probíhá individuálně nácvik telefonování, případně nácvik komunikace na úřadech a jiných institucích.

- **Nácvik soběstačnosti při chystání léků a léčivých přípravků**

Řídí se plánem péče, který je sestaven s klientem dle jeho schopností.

- a) U klientů, kteří si chystají léky podle rozpisu sami, je následně pracovníkem zkontrolována správnost zařazení léků do přihrádek v lékovce dle uvedeného dávkování na krabičce léku, případně dle vytvořené tištěné pomůcky pro klienta s rozpisem dávkování jednotlivých léků. V případě, že je třeba, pracovník připomene užití léků klientovi. Léky si klienti chystají zpravidla na konci týdne vždy alespoň na týden dopředu. Klient hlásí nedostatek určitého léku pracovníkovi. Následně po dohodě s pracovníkem navštíví lékaře buď sám, nebo v doprovodu pracovníka a nechá si předepsat léky od lékaře. V případě ustanoveného opatrovníka u klienta je sepsána *Dohoda o poskytování podpory v oblasti péče o zdraví* mezi opatrovníkem a zařízením.
- b) U klienta, u kterého lékař vyhodnotí, že na základě jeho zdravotního stavu, není klient schopen dodržovat léčebný režim, může být indikována domácí zdravotní péče k vychystávání léků. Léky těchto klientů jsou uloženy v kanceláři pracovníků v samostatně uzamykatelné skříni, klíče má pouze personál CHB. Pracovník CHB vydává tyto klíče všeobecné sestře z domácí zdravotní péče. Pracovníci klientovi poskytují podporu k užívání léků dle stanoveného léčebného režimu lékařem.
- c) Klient, který projeví vůli, že nechce mít denní dávku léků u sebe (cítí obavy, že si uložení léků nezabezpečí), nebo je společně v pracovním týmu vyhodnoceno riziko užití více léků dohromady, nebo ztracení, odcizení apod., má léky uschované v uzamykatelné skřínce u sebe na pokoji. Přístup ke klíči mají pracovníci, klíče jsou uloženy v uzamykatelné skřínce v kanceláři pracovníků.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

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 opatrovníka soudem, tak tyto úřední náležitosti vyřizuje opatrovník. Sociální pracovníce zprostředkuje kontakt s opatrovníkem a hájí oprávněné zájmy klienta. Poskytujeme pomoc při vyřizování běžných záležitostí, také podporu při řešení konfliktů a obtížných situací.

- **Zprostředkování informací srozumitelnou formou**

Jedná se o jakoukoliv komunikaci pracovníků s klientem (vysvětlení, domlouvání se na něčem, plánování společenské události, jednání o obsahu Smlouvy o poskytování sociální služby včetně dodatků, tvoření individuálního plánu, přečtení dopisu, napsání dopisu, pohledu apod.).

- **Hospodaření s finančními depozity**

Hospodaření s finančními depozity probíhá individuálně a je popsáno v plánu péče každého klienta. V případě, že klient má vedena finanční depozita na CHB, každý měsíc se domluví se sociální pracovnící na částce finanční hotovosti, kterou opatrovník předá klientovi do finančních depozit k hospodaření. Klíčový pracovník klienta má pověření a hmotnou zodpovědnost za svěřené finance. Klíčový pracovník klientovu finanční hotovost zaúčtuje v IS Cygnus 2 do finančních depozit. Veškeré finance jsou spravovány oproti podpisu dvou zúčastněných stran a podléhají kontrolám dle vnitřních předpisů organizace. Klíčoví pracovníci pomáhají klientovi hospodařit uvážlivě s financemi a nákup věcí větší hodnoty konzultují vždy s opatrovníkem. Pokud klient nevyžaduje podporu pracovníků a zvládá hospodařit samostatně s financemi, a není v této oblasti nijak právně omezen, spravuje si klient finance samostatně. Klient, který potřebuje větší podporu v hospodaření s finančními prostředky, své nákupy řeší spolu se svým klíčovým pracovníkem a v rámci nácviku hospodaření má u sebe hotovost pro vlastní potřebu (káva, cestovné, zmrzlinu apod.). Částku hotovosti pro vlastní potřebu stanoví opatrovník.

- **Podpora při vyřizování běžných záležitostí**

Klienti si sami nebo v případě potřeby s podporou pracovníků CHB chodí např. poslat nebo vyzvednout zásilky, dopisy na poště. Dále se jedná o objednání k lékaři, kadeřnici, na pedikúru apod. Zajištění rekreací, jednání na pojišťovně, vyřizování reklamací zboží apod.

3. Pravidla pro pobyt v CHB

- **Smlouva o poskytování sociální služby**

Každý klient se zařízením uzavírá písemnou Smlouvu o poskytování sociální služby. Ta upravuje konkrétní požadavky a potřeby klientů a způsob poskytování služeb v Chráněném bydlení – Staré Město, Velehradská 2196, 2197. Všechny potřebné náležitosti Smlouvy dohodne s klientem i s opatrovníkem sociální pracovnice.

- **Klíčový pracovník**

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník. Klíčový pracovník je v průběhu poskytování sociální služby s klientem v blízkém kontaktu, podporuje ho v samostatném rozhodování a uplatňování vlastní vůle. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách – koordinátorem IP se podílí na průběhu individuálního plánování s klientem. Klíčový pracovník pomáhá klientovi také v době adaptace, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby. V průběhu poskytování sociální služby může klient požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna může proběhnout také z provozních důvodů. Klient je vždy o svém klíčovém pracovníkovi či o změně informován. Klíčový pracovník vede v případě potřeby finanční depozita klienta a pomáhá klientovi s hospodařením s finančními prostředky.

- **Úhrada za ubytování a péči**

Stanovení úhrady za ubytování a péči upravuje organizační směrnice O úhradách za poskytnuté sociální služby ve službě CHB. Splatnost úhrad je upravena ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Za poskytnutí sociální služby CHB hradí klient úhradu za každý den pobytu, tzn. za poskytnutí ubytování. Úhrada za ubytování se platí vždy, i když je klient mimo CHB. Za poskytnutí ubytování při celoročním pobytu je stanovena měsíční záloha vycházející z 31 dnů = měsíc. Tato

záloha je placena do 20. dne daného kalendářního měsíce, za který platba náleží. Úhrada za skutečně poskytnuté služby se vypočítá vynásobením denní sazby x počet dní v měsíci, ve kterém byla klientovi poskytnuta služba.

Výše úhrady za poskytnutou pomoc a podporu ve službě chráněné bydlení je stanovena za hodinu podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně (částka za hodinu je nižší, pokud se služba osobě poskytuje v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně). Úhradu za pobyt a poskytnutou péči hradí klient/opatrovník na účet Sociálních služeb Uherské Hradiště, p. o. Výše úhrady se řídí aktuální směrnici.

- **Úschova cenných předmětů, ochrana osobního majetku**

Při zahájení poskytování sociální služby CHB se provádí soupis cenných věcí. Každému klientovi jsou cenné věci připsány na hmotná depozita v IS Cygnus 2. Každý klient má uzamykatelnou skříňku ve svém pokoji, kam si může uložit cennosti. CHB neodpovídá za majetkové cennosti klienta.

- **Podávání stížností**

Klienti jsou již při zahájení poskytování sociální služby informováni ústně i písemně o možnostech a postupech podání stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností jsou dostupná také na informační nástěnce u vstupu do domu a veřejně přístupná na webových stránkách služby. Postup při podávání a vyřizování stížností je rovněž vyhotoven ve formě, která je srozumitelná pro naše klienty a je zveřejněn na informační nástěnce u vstupu do domu na webových stránkách služby – v samostatném dokumentu "**Pravidla pro podávání stížností**" v kolonce "Dokumenty".

Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby, ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele. Vnímáme ji jako podnět ke zkvalitnění služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne přijetí (v odůvodněných případech do 60 dnů). Stížnosti prošetřuje a vyřizuje sociální pracovnice, která s každou stížností seznámí vedoucí služby. Informace o vyřízení stížnosti jsou vždy stěžovateli nebo jeho opatrovníkovi, zákonnému zástupci, předány písemně. Odpověď musí být srozumitelná. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšená na informační nástěnce na chodbě vedle vstupních dveří, na obou domech. Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete do 60 dnů od obdržení vyrozumění obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí se žádostí o přezkum způsobu vyřízení stížnosti.

Každý klient má právo stěžovat si na záležitosti týkající se života v CHB a poskytování služby. Klienti jsou pravidelně seznamováni srozumitelnou formou na schůzkách klientů se způsobem, jak v případě nespokojenosti podat stížnost. Schránka stížností se nachází v obou domech a je 1x týdně kontrolována sociálním pracovníkem se svědkem.

Stížnost může být podána:

- ústně (osobně nebo telefonicky) – jakémukoliv pracovníkovi, který je však povinen o této stížnosti učinit písemný záznam a předat ji k vyřízení sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí CHB,
- písemně (osobním podáním, poštou nebo přímo do schránky na stížnosti umístěné při vstupu každého jednotlivého domu),

- elektronicky (např. e-mailem).

- **Návštěvy**

Klienti CHB mají právo přijímat v prostorách CHB návštěvy. Návštěvy jsou možné kdykoliv v denní době všechny dny v týdnu. Návštěva však nesmí rušit ostatní klienty a narušovat jejich soukromí. Návštěvy jsou povinny dodržovat v prostorách CHB základní pravidla slušného chování, respektovat soukromí ostatních klientů a pracovníků CHB, neničit majetek poskytovatele ani dalších klientů CHB a udržovat pořádek. Návštěvu je možno uskutečnit na pokoji klienta, v případě dvoulůžkového pokoje po dohodě se spolubydlícím, nebo ve venkovních prostorách CHB. Noční klid je po dohodě s klienty stanoven na dobu od 22:00 do 6:00 hodin.

- **Onemocnění klienta**

Případné onemocnění klienta řeší pracovník ve službě. Vždy se postupuje dle závažnosti onemocnění: a) posláni klienta k jeho ošetřujícímu lékaři (běžná onemocnění – nachlazení atd.), b) doprovod klienta k jeho ošetřujícímu lékaři (horečka, klient není schopen sám lékaře navštívit), c) přivolání rychlé záchranné služby (akutní a vážné onemocnění – např. ztráta vědomí, vážný úraz). Hospitalizaci klienta s omezenou svéprávností ve zdravotnickém zařízení oznamuje pracovník bez zbytečného odkladu opatrovníkovi.

- **Poštovní zásilky**

Poštovní zásilky pro klienty jsou vhazovány do poštovní schránky umístěné u vchodu do jednotlivých domů. Každý klient má svou vlastní poštovní schránku. Pokud se zásilka týká úředních záležitostí, tak se souhlasem klienta se zásilka předá opatrovníkovi nebo sociální pracovníci, která ji poté s klientem otevře a srozumitelnou formou vysvětlí obsah zásilky.

- **Používání vlastních elektrospotřebičů**

Každý klient může po dohodě používat ve svém pokoji vlastní elektrospotřebiče, pokud to umožní prostorové podmínky konkrétního pokoje a pokud tím nebude narušeno soužití s ostatními klienty. 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 CHB**

Pokud klient odchází z CHB na procházku, nákup, do návazné služby nebo do práce, je povinen v zájmu své bezpečnosti oznámit pracovníkovi CHB cíl cesty nebo procházky a přibližnou dobou návratu. Klient s nedostatečnými schopnostmi (orientace, komunikace apod.) je v případě potřeby doprovázen. Každý klient by měl nosit své doklady u sebe spolu s kartičkou, adresou a telefonem na pracovníky CHB. V případě, že klient odjíždí na delší dobu na návštěvu k rodině apod., nahlásí rovněž tuto návštěvu pracovníkovi CHB.

- **Kouření, otevřený oheň, požívání alkoholických nápojů**

Ve vnitřních prostorách CHB je zakázáno kouřit. Zakázáno je také používání přímotopů na pokojích, zapalovat svíčky a manipulovat s otevřeným ohněm. Alkohol je možno konzumovat v tzv. společenské míře, aby nedocházelo k narušení společenského soužití.

- **Nouzové a havarijní situace**

Při mimořádných situacích se klienti řídí pokyny pracovníků CHB. Za nouzové situace se považují zejména živelné pohromy (požár, povodeň), vniknutí cizí osoby atd., napadení mezi klienty či pracovníky, závažná onemocnění či úrazy atd.

Havarijní situace jsou např. prasklá voda, výpadek elektřiny, spuštěný alarm, porucha topení apod. Tyto situace jsou klienti povinni neprodleně hlásit pracovníkům a ti vyrozumí vedoucí CHB.

Pracovníci a klienti dbají na dodržování protipožárních a bezpečnostních předpisů, v nouzové či havarijní situaci postupují dle platných postupů.

V případě vzniku požáru je nutno okamžitě upozornit ostatní zvoláním „HOŘÍ“ a následně zajistit evakuaci všech klientů CHB a neprodleně přivolat HASIČE.

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

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

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

Nebo integrovaný záchranný systém: **112**

- **Odpovědnost za škodu**

Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku CHB, na majetku a zdraví jiných klientů, pracovníků a osob, které se v prostorách CHB zdržují oprávněně, v rozsahu svých rozumových schopností (schopnost porozumět situaci a ovládat své chování a jednání). Klient je povinen způsobenou škodu na majetku uhradit ze svých finančních prostředků – viz. Občanský zákoník. Pokud škoda nebo újma na zdraví naplňuje svým rozsahem skutkovou podstatu trestného činu, bude řešena v trestním řízení – na podnět vedoucího CHB či poškozené osoby.

4. Práva a povinnosti klientů CHB

Práva klientů:

- Užívat pokoj/dům CHB dle dané Smlouvy a respektovat jej jako jeho obydlí.
- Svůj pokoj si může dovybavit dle vlastního uvážení.
- Užívání společných prostor domu – kuchyň, koupelna, WC, chodba, technická místnost.
- Ochrana soukromí při užívání pokoje.
- Mít klíč od pokoje a domu CHB.
- Odepřít vstup do domu cizím osobám.
- Dodržování nočního klidu od 22:00 do 06:00 hodin.
- Přijímat návštěvy do 19:00hod., pozdější návštěvy oznámit pracovníkovi CHB z důvodu bezpečnosti klientů.
- Pobývat mimo CHB.
- Zvolit si poskytovatele komerčních služeb – kadeřník, pedikúra, dodavatele obědů, atd.
- Zvolit si praktického i odborného lékaře.
- Podat stížnost na kvalitu poskytované služby
- Právo na soukromí, integritu a důstojnost

Povinnosti klientů:

- Dodržovat pravidla CHB.
- Neomezovat ostatní spolubydlící CHB.
- Bez souhlasu obyvatele bytu nesmí nikdo vstupovat do bytu, kde není podle Smlouvy ubytován, a používat cizí věci, nebo si je присvojovat. Nesmí narušovat soukromí spolubydlících. Pracovníci CHB mohou vstoupit v případě havarijních a nouzových situací. Nesmí poškozovat vybavení bytu CHB a provádět v něm změny bez souhlasu vedoucí CHB.
- Dodržovat noční klid od 22:00 do 6:00 hodin.
- Klient je povinen při ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby uvést pokoj, jenž mu byl určen k obývání do stavu, v jakém mu byl poskytnut.
- Chovat se při užívání prostor CHB hospodárně (neplýtvat vodou, teplem, elektrickou energií).
- Podílet se na činnostech spojených s chodem domácnosti, tj. zejména na úklidu svého pokoje a společných prostor.
- Zákaz přechovávat v pokoji a domě nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné.
- Zákaz rozdělování ohně a kouření v domě.
- Umožnit pověřeným osobám vstup do pokoje a domu za účelem provedení jeho oprav či úprav.
- Zákaz ubytování cizích osob.
- Návštěvy nesmí zasahovat do osobních věcí spolubydlícího.
- Nahlásit včas plánovanou nepřítomnost, oznámit pracovníkům, kam klient odchází a přibližnou/předpokládanou dobu návratu.
- Pečovat o osobní hygienu, o čistotu šatstva, prádla a obuvi.
- Oznámit pracovníkům úraz nebo nemoc.
- Nahlásit neprodleně poruchu, požár či neobvyklou událost.

Za hrubé porušení pravidel společného soužití se považuje zejména:

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

Porušení pravidel projedná vedoucí CHB, případně sociální pracovnice, s klientem, případně s opatrovníkem, formou ústní domluvy. Při opakovaném porušení následuje písemné napomenutí, se kterým je seznámen klient i opatrovník. Opakované porušování a hrubé porušení pravidel může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytování služby. Z každého takového jednání je vždy pořízen písemný záznam, který je uložen v osobní dokumentaci klienta.

5. Závěrečná ustanovení

Tato pravidla jsou závazná pro všechny klienty CHB, pracovníky CHB a návštěvníky CHB.

Aktualizovala	Bc. Lucie Patková, dne 2. 1. 2026
Schválila	Mgr. Lucia Chovanová, dne 2. 1. 2026
Platnost a účinnost od	1. 3. 2026
Ruší se	Pravidla služby Chráněného bydlení – Staré Město platná od 19. 9. 2023