



## **Chráněné bydlení Vejprty**

Náměstí T.G. Masaryka 992/7, Moskevská 1235/33,

Moskevská 1235/35, Husova 571/7, 431 91 Vejprty

# **Domovní řád „Chráněné bydlení“**

Obsah:

ČL. 1 – Úvod

ČL. 2 – Přijetí uživatele

ČL. 3 – Ubytování

ČL. 4 – Stravování

ČL. 5 – Péče o uživatele – zdravotní část

ČL. 6 – Péče o uživatele – sociální část

ČL. 7 – Ukončení pobytu v chráněném bydlení

ČL. 8 – Výplata důchodu, způsoby kompenzace v případě nepřítomnosti uživatele

ČL. 9 – Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

ČL. 10 – Všeobecné pokyny

ČL. 11 – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1.11.2018

Zpracoval: Alena Chotová

Schválil: Mgr. Viktor Koláček

Počet stran: 12

Počet příloh: 0

## ČL. 1 ÚVOD

Domovní řád upravuje zásady k zajištění důstojného života klientů v Chráněném bydlení Vejprty (dále jen CHB).

CHB je zřizováno MSSS Vejprty. Posláním Chráněného bydlení Vejprty je zajišťování pobytových sociálních služeb s minimální mírou podpory uživatelům služeb na základě jejich individuálních potřeb při respektování vlastní vůle každého jednotlivce při naplnění jejich důstojného života. Prioritou chráněného bydlení je připravovat uživatele zvládat každodenní život běžné populace.

Tyto služby poskytuje CHB na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dalších platných právních předpisů. Dále poskytuje služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a vždy v zájmu uživatele služeb („uživatele“) při respektování jeho soukromí a individuálních potřeb.

V souladu s § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů chráněné bydlení poskytuje tyto základní činnosti:

- ubytování
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

CHB zajišťuje ubytování, stravování, komplexní sociální péči garantovanou kvalifikovanými zaměstnanci. Chráněné bydlení je určeno pro věkovou kategorii osob od 19 do 64 let.

Zaměstnanci CHB jsou povinni při své každodenní činnosti motivovat a podporovat uživatele v oblasti jejich soběstačnosti a sebeobsluhy. CHB vytváří podmínky pro aktivní prožívání volného času uživatelů. Všichni zaměstnanci CHB jsou povinni při své každodenní činnosti respektovat zachování lidské důstojnosti a základních lidských práv. Dbát na zachování soukromí a svobodnou volbu uživatelů, zachovávat individuální přístup k uživatelům, ochraňovat uživatele před jakýmkoliv formami zneužívání, šikany a diskriminace. CHB podporuje uživatele při využívání služeb určených široké veřejnosti.

Hygienické podmínky Chráněného bydlení se řídí Provozním řádem CHB.

## ČL. 2 PŘIJETÍ UŽIVATELE

Do CHB se přijímají občané dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kteří mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Žadatele o sociální službu seznamuje s provozem CHB a podmínkami poskytování služeb sociální pracovník MSSS Vejprty.

Žadatelé jsou přijímáni do CHB na základě žádosti a po uzavření písemné Smlouvy o poskytování služeb sociální péče v Chráněném bydlení, Vejprty (dále jen „Smlouva“) mezi poskytovatelem (MSSS Vejprty) a uživatelem (popř. zákonným zástupcem). Z evidence žadatelů jsou uživatelé přijímáni na základě Pravidel pro výběr a umístování žadatelů do pobytových služeb MSSS Vejprty. Před nástupem je žadatel informován o datu nástupu.

Důvody, kdy CHB může odmítnout uzavřít Smlouvu, jsou uvedeny v § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Při nástupu do CHB je uživateli přidělen klíčový pracovník, který mu pomáhá nejen v době adaptace, ale po celý jeho pobyt, zajímá se o jeho osobní přání, cíle a potřeby a pomáhá klientovi v jejich uskutečňování. Uživatel může v průběhu pobytu v CHB kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka. Změna klíčového pracovníka může proběhnout také z provozních důvodů (např. z důvodu ukončení pracovního poměru zaměstnance, dlouhodobá pracovní neschopnost), vždy se však dbá na přání klienta a klient je o svém klíčovém pracovníkovi vždy informován.

Klíčový pracovník vede písemné záznamy o průběhu pobytu uživatele v CHB, zajímá se o osobní přání a cíle uživatele. Klíčový pracovník musí znát a dodržovat pracovní postup plánování. Musí se uživateli představit a sdělit mu, jakou má roli, musí si všimnout především zájmu uživatele. Klíčový pracovník vytváří spolu s uživatelem individuální plán o průběhu poskytování služby v CHB, dohlíží na naplňování (realizaci) individuálního plánu a daný individuální plán vyhodnocuje.

Klíčový pracovník odpovídá za komunikaci s uživatelem, realizaci individuálního plánu a kontrolu jeho naplňování. Podle potřeby aktualizuje individuální plán.

Na činnost klíčového pracovníka a individuální plánování dohlíží vedoucí CHB.

### ČL. 3 UBYTOVÁNÍ

Ubytování je zajišťováno s ohledem na respektování soukromí, práv a potřeb uživatelů. Uživatelé mají k dispozici jednolůžkové a dvoulůžkové byty a pokoje, vše je plně vybaveno majetkem MSSS Vejprty, nebo hygienicky nezávadným majetkem uživatelů. CHB postupuje v souladu se svým Veřejným závazkem.

CHB poskytované na Náměstí T.G. Masaryka se nachází v obytném domě, má 3 poschodí. V každém poschodí je k dispozici plně vybavený byt s kuchyní vybavenou elektrospotřebiči, sociální zázemí. Pokoje jsou uzamykatelné dvoulůžkové a jednolůžkové.

Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly uživateli veškeré podmínky k bydlení. Uživatelé mají k dispozici prádelnu.

CHB poskytované na adrese Husova se nachází v prostorách budovy Centra volného času. Jedná se o byt, kde jsou k dispozici dva dvoulůžkové pokoje. Byt má vlastní kuchyň vybavenou elektrospotřebiči a sociálním zařízením. Pokoje jsou vybaveny tak, aby ihned po nástupu zajišťovaly uživateli veškeré podmínky k bydlení. Uživatelé mají k dispozici v bytě pračku.

CHB poskytované na adrese Moskevská má k dispozici byt 3+1 v prvním patře panelového domu a byt 3+1 ve třetím patře panelového domu. Uživatelé mají k dispozici uzamykatelný pokoj. Kuchyň a sociální zázemí mají společné. Uživatelé CHB Moskevská si své pokoje vybavují samostatně nebo na přání uživatele je pokoj vybaven nábytkem MSSS, tak aby ihned po nástupu zajišťoval uživateli veškeré vhodné podmínky k bydlení.

Základní vybavení pokoje je zajištěno CHB nebo po dohodě uživatelem. Uživatel má možnost dovybavit si svůj byt nebo pokoj hygienicky nezávadným nábytkem a doplňky. Ze spotřebičů si může uživatel dovést televizor, rádio (u dvoulůžkových pokojů po domluvě se spolubydlícím), varnou konvici, mikrovlnou troubu a lednici.

Každý elektrospotřebič ve vlastnictví uživatele musí být každý rok revidován revizním technikem, poplatek za revizi hradí uživatel.

Za cennosti a finanční hotovost, které má uživatel volně ve svém bytě nebo pokoji, CHB neručí. Uživatelé mají možnost si své byty a pokoje uzamykat, klíče má každý uživatel samostatně u sebe, včetně klíčů od vchodu. Náhradní klíč je uložen v kanceláři personálu pod uzamčením.

Jestliže dojde k technické a havarijní poruše na zařízení v pokoji, je nutno závadu nahlásit sloužícímu personálu. Týká se to také osvětlení, vody a ústředního topení.

O konkrétním přiděleném pokoji a lůžku (na základě potřeb uživatele a jeho stupně sebeobsluhy) získá žadatel informace před nástupem k pobytu. Svůj pokoj si může žadatel připravit i před nástupem po dohodě s CHB tak, aby v den nástupu uživatel přišel skutečně do svého „domova“.

Za ubytování je stanovená pevná úhrada.

Uživatel je seznámen s pravidly požární ochrany na CHB. Na pokojích a v bytech není povoleno používat takové spotřebiče a přístroje, u kterých hrozí nebezpečí vzniku požáru, nebo které neprošli revizní kontrolou. Je zakázáno manipulovat s otevřeným ohněm.

Uživatel může být po dohodě s poskytovatelem přemístěn na jiný pokoj nebo byt v případě potřeby může být na dobu nezbytně nutnou přestěhován do jiného zařízení (budovy), zejména pokud to bude vyžadovat jeho zdravotní stav nebo naléhavé provozní potřeby poskytovatele (stavební úpravy, živelná pohroma apod.)

Uživatel je povinen dodržovat základní společenské normy slušného soužití - jak k sobě navzájem, tak i k zaměstnancům CHB. Případné hrubé chování, slovní napadení a problémy spojené s nadměrným požíváním alkoholických nápojů bude řešeno v souladu s platnými právními předpisy. Opakované hrubé porušení společného soužití bude řešeno návrhem na ukončení Smlouvy.

Pověření zaměstnanci jsou v rámci svých kompetencí oprávněni provádět občasné sledování stavu pokoje nebo bytu, zda uživatel užívá pokoj nebo byt řádným způsobem, aby nedocházelo k poškození majetku MSSS Vejprty. Stejně tak provádí pověřeni zaměstnanci kontrolu dodržování zásad hygieny. Pracovníci chráněného bydlení mohou vstupovat do společných prostor i v nepřítomnosti uživatelů, za účelem přenechání vzkazů nebo potřebných informací pro uživatele, na nástěnkách k tomu určených.

Uživatelé jsou motivováni ke spolupráci při udržování čistoty a pořádku v CHB Vejprty. Svě byty a pokoje si uklízí samostatně nebo s podporou pracovníků.

Úklid společných prostor zajišťuje pracovnice úklidu a to pouze na adrese Náměstí T.G. Masaryka. Na adrese Moskevská klienti uklízí společné prostory dle harmonogramu jako ostatní nájemníci.

Malování místností provádí smluvní partner dle potřeby anebo jednou během dvou let.

Nakládání s odpadem je realizováno plně v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů.

V Chráněném bydlení je vytríděný odpad umísťován do nádob na tříděný odpad. Odpad z objektu je umísťován do nádob k tomu určených. Likvidace odpadu z centrálního místa je zajištěna smluvně oprávněnou osobou ze zákona o odpadech.

## **ČL. 4 STRAVOVÁNÍ**

Uživatelé CHB Vejprty mají možnost vařit si zcela samostatně, nebo si nechat vozit obědy z centrální kuchyně MSSS Vejprty. V případě, že si uživatel přeje dovážet stravu z centrální kuchyně, má možnost vybrat si stravu dle svého zdravotního stavu tzn. diabetickou, dietní a normální. Na specifika uživatelů v rámci vyvážené nutriční dohlíží nutriční sestra.

Obědy se uživatelům vozí v kovových jídelnosičích, které si uživatelé myjí samostatně.

Maximální výše stravovací jednotky v zařízeních sociální péče určuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že si uživatel přeje odhlásit obědy např. z důvodu odjezdu mimo CHB, musí tuto skutečnost předem oznámit včetně počtu dní, kdy bude pobývat mimo CHB. Jídelníček je vystaven pro informaci uživatelům v čitelné podobě na vyhrazených viditelných místech CHB Vejprty.

## ČL. 5 PÉČE O UŽIVATELE - ZDRAVOTNÍ ČÁST

Zaměstnanci odpovídají za dodržování zásad osobní hygieny uživatelů. Zaměstnanci dodržují hygienické, bezpečnostní a požární předpisy. CHB Vejprty neposkytuje zdravotní péči.

Při nástupu uživatele do CHB Vejprty je uživateli nabídnuta možnost přihlásit se k lékaři MSSS Vejprty, který je k dispozici 1x týdně, nebo mají možnost zůstat registrováni u svého praktického lékaře. Uživatel má právo zvolit si svého praktického lékaře. Návštěvy u zvoleného lékaře si zajišťuje sám, nebo ve spolupráci se zaměstnanci.

Veškerá zdravotní dokumentace včetně zdravotního stavu uživatele je plně v kompetenci praktického lékaře.

CHB Vejprty neposkytuje specializovanou zdravotní péči, ale zajišťuje vyšetření nebo další lékařské zákroky v běžných zdravotních zařízeních, včetně doprovodu k lékaři (je - li třeba).

Uživatel bere léky dle předepsané indikace lékaře. V případě potřeby provádí dohled pracovník v sociálních službách, při dávkování, užívání a úschově léků, vše na základě souhlasu uživatele. Společně hlídají dostatečnou zásobu. Tato činnost se děje v rámci nácviku osamostatňování se a nácviku v péči o své zdraví.

Pokud uživatel léky přestane užívat, pracovník o tomto informuje lékaře, který léky předepisuje a dohodne s ním další postup – konzultace, hospitalizace, zmapování rizik.

Uživatelé, kteří jsou schopni samostatného užívání léků, je mohou mít u sebe a užívat samostatně.

V případě dlouhodobého nepříznivého zdravotního stavu, který vyžaduje speciální zdravotní péči, nebo míra podpory převyšuje možnosti služby CHB Vejprty, bude uživateli nabídnuta jiná odpovídající služba v rámci MSSS Vejprty, nebo ve zdravotnickém zařízení.

## ČL. 6 PÉČE O UŽIVATELE - SOCIÁLNÍ ČÁST

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů Chráněné bydlení poskytuje, mimo jiné také **úkony péče**. Jedná se o soubor úkonů, které jsou poskytovány uživateli dle zdravotního stavu a míře závislosti na péči a pomoci druhé osoby.

Pracovníci v sociálních službách zajišťují péči o uživatele v rámci poskytování úkonů péče. Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti dle svého harmonogramu směn. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů CHB Vejprty poskytuje úkony péče. V případě přiznaného příspěvku na péči, který je přiznán na základě určitého stupně sebeobsluhy a stavu uživatele je péče poskytována ve výši 120,- Kč/hod násobeno skutečně poskytnutými činnostmi a časem.

Základní činnosti při poskytování chráněného bydlení:

- **Poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:**

Zahrnuje pomoc při zajištění stravy nebo při její přípravě. Tato pomoc se odvíjí od potřebné míry podpory, kterou uživatel potřebuje, nebo od jeho přání, zda bude odebírat stravu z centrální kuchyně MSSS Vejprty nebo jiného dodavatele.

- **Poskytnutí ubytování:**

Chráněné bydlení poskytuje ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti. K dispozici jsou vybavené byty a pokoje. Uživatelé mají možnost dovybavit si své byty/pokoje vlastním vybavením, tak aby se zde cítili spokojeně, útulně a bezpečně, aby zde mohli žít život, který odpovídá běžnému životnímu standardu.

Uživatelé mají na chráněném bydlení k dispozici pračky, které uživatelé využívají samostatně nebo s pomocí personálu. Uživatelé jsou cíleně vedeni k zvládnutí těchto potřebných dovedností formou nácviku.

- **Pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

Chráněné bydlení poskytuje pomoc nebo podporu při běžném úklidu a údržbě domácnosti, pomoc při údržbě domácích spotřebičů, podporu při hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami. Tyto činnosti jsou uživatelům poskytovány dle potřebné míry podpory, tak aby uživatelé získávali nebo si upevňovali dovednosti, které vedou k osamotňování a snížení míry podpory. Při poskytování těchto činností se postupně mezi uživatelem a pracovníkem vytváří vzájemný vztah, který významným způsobem ovlivňuje vzájemnou spolupráci a následně uspokojování přání a potřeb uživatele.

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

CHB Vejprty nabízí uživatelům širokou nabídku aktivizačních a sociálně terapeutických činností. Jedná se o kulturní a společenské, sportovní akce, výlety, soutěžní aktivity. Vše vychází ze zájmu a individuálních potřeb uživatelů. Cílem těchto programů je napomáhat uživatelům k návratu ztracených či pozměněných tělesných i duševních funkcí. O aktivitách jsou uživatelé informováni formou propagačních letáků, které jsou umístěny na vyhrazených viditelných místech CHB – nástěnky.

CHB Vejprty spolupracuje i s jinými poskytovateli sociálních služeb a institucemi.

Při aktivitách je dbáno na to, aby si každý uživatel podle své svobodné vůle vybral tu aktivitu, která se pro něj zdá vhodná a zajímavá. Při poskytování aktivizačních programů aktivně spolupracuje kolektiv zaměstnanců CHB Vejprty.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

CHB Vejprty podporuje u uživatelů kontakty a vztahy s přirozeným sociálním prostředím. Podporuje aktivizaci uživatelů mimo zařízení, návštěvy kulturních a společenských akcí pro širokou veřejnost, individuální výlety a dovolené, pobyty u svých blízkých, setkávání s přáteli, s bývalými spolužáky apod. Je potřeba, aby byly zachovány přirozené kontakty z předchozího bydliště. Návštěva rodinných příslušníků je chápána jako forma kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

- **Sociálně terapeutické činnosti:**

Tyto činnosti se zaměřují na posilování a rozvoj sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění uživatelů. Společným úkolem všech těchto činností je podpora aktivity uživatelů a prevence poklesu jejich fyzických, duševních i sociálních funkcí vedoucí k minimalizaci závislosti. Používají se individuální i skupinové činnosti,

zaměřené na nácvik a upevňování psychických, sociálních a motorických schopností a na udržení soběstačnosti uživatelů.

- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

Poskytování pomoci v této oblasti se týká všech zaměstnanců Chráněného bydlení, je to především komunikace vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatele. Uživatelé jsou seznámeni se svými právy, které zaměstnanci znají, respektují a ctí. Každý zaměstnanec i uživatel je povinen upozornit na situaci, kdy by mohlo dojít k porušení těchto práv, všechny tyto situace má Chráněné bydlení definovány společně s možnými střety zájmů v sociálním standardu č.2. Sociální pracovníce je uživatelům podporou ve vyřizování veškerých úředních záležitostí, poskytuje sociální poradenství, seznamuje uživatele s institucemi, na které se mohou obrátit, případně zajišťuje kontakt. Zaměstnanci Chráněného bydlení usilují o zachování vazeb uživatelů s rodinou a jejich přirozeným prostředím a podporují uživatele, aby měli snahu využívat místní instituce, které poskytují různé služby veřejnosti (např. kadeřnice, pedikúra).

Sociální pracovníce MSSS Vejprty zajišťuje vedení evidence žadatelů a sociální dokumentace uživatelů. Poskytuje základní sociální poradenství široké veřejnosti, uživatelům a jejich rodinným příslušníkům formou telefonického, emailového nebo osobního kontaktu.

Poradenství zahrnuje poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci.

- **Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

V oblasti hygieny je nesmírně důležité zachování a respektování soukromí. V hygienické oblasti je důležité zjištění předchozích hygienických návyků uživatele a navázání na ně.

CHB Vejprty provádí individuální plánování průběhu sociální služby, při kterém se vždy vychází z individuálních sociálních i zdravotních potřeb uživatelů. Každý uživatel má sestaven svůj plán péče, který vypracovává na základě bližšího seznámení s uživatelem klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem, popř. opatrovníkem a případnými dalšími členy týmu. Základem individuálního plánování je pojmenování osobního krátkodobého a dlouhodobého cíle uživatele vycházející z jeho potřeb a přání, při kterém se respektuje svobodná vůle uživatele, základní lidská práva a individuální potřeby uživatele.

## ČL. 7 UKONČENÍ POBYTU V CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ

Ukončení pobytu uživatele může mít několik důvodů:

- a) na vlastní žádost uživatele (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, přehlášení důchodu, sociální pracovníce zaeviduje: podepsanou žádost o ukončení pobytu),
- b) úmrtí uživatele
- c) překlady uživatele do jiného zařízení na žádost uživatele (pracovník finanční agendy provede: vyúčtování, přehlášení důchodu, sociální pracovníce zaeviduje podepsanou žádost o přemístění, pracovník v sociálních službách provede soupis věci),

- d) ukončení pobytu při porušení smluvních podmínek uživatelem (pracovník finanční agentury provede: vyúčtování, předá finanční prostředky, přehlášení důchodu, sociální pracovnice zaeviduje informace k ukončení pobytu)
- e) jestliže uživatel i po opakovaném písemném napomenutí (3x v průběhu třech měsíců) poruší povinnosti, které mu vyplývají ze Smlouvy a z vnitřních pravidel Chráněného bydlení, za zvlášť hrubý způsob je považováno zejména fyzické napadení jiného uživatele nebo pracovníka, opakující se krádeže, výhrůžky fyzickým napadením nebo verbální agrese vůči ostatním uživatelům a pracovníkům
- f) pokud se zdravotní stav uživatele zhoršil natolik, že nebude chráněné bydlení schopno poskytnout odpovídající celodenní ošetrovatelskou nebo zdravotní péči

Ukončení pobytu, výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou definovány ve „Smlouvě“ uzavřené mezi uživatelem a Domovem dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

## **ČL. 8 VÝPLATA DŮCHODU, ZPŮSOBY KOMPENZACE V PŘÍPADĚ NEPŘÍTOMNOSTI KLIENTA**

Pracovník finanční agentury CHB provádí realizaci plateb z příjmů uživatele (důchod, příspěvek na péči)

- měsíční úhrada (ubytování, stravování)
- fakultativní služby
- úkony péče
- vedení depozitního účtu uživatele a provádění operací na tomto účtu (příjem, výdej)

Měsíční úhrada (ubytování, stravování) i způsob placení je popsán ve smlouvě a v sociálním standardu č. 4.

Výplata důchodu - způsob zasílání důchodu je vždy dohodnutý při nástupu do Chráněného bydlení. Výplata důchodu je prováděna vždy 15. dne v měsíci. Pokud tento den nepřípadne na pracovní den, vyplácí se nejpozději následující pracovní den.

V případě, že je uživatel mimo CHB, má možnost získat po účetním uzavření daného kalendářního měsíce, ve kterém byl nepřítomen kompenzaci (dále jen vratku). Jde o vyplacení finanční úhrady.

### **Pravidla pro poskytnutí vratky:**

**1) vratka za stravu** – v případě uhrazení platby dle Smlouvy na daný měsíc, ve kterém je uživatel nepřítomen, se uživateli vyplácí za řádně a včas odhlášenou stravu částka v plné výši oběda

**2) vratka za příspěvek na péči** - v případě přiznaného příspěvku na péči dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

**a)** v případě nepřítomnosti uživatele z důvodu pobytu ve zdravotnickém zařízení – uživateli vratka nenáleží

**b)** v případě nevyčerpání příspěvku na péči – je zůstatek vyplacen uživateli

### **Způsob odhlašování:**



Uživatel obdrží vratku pouze v případě, že se včas a řádně odhlásí. Toto odhlášení může provést i rodina uživatele, nebo jeho právoplatný zástupce a to osobně nebo telefonicky na tel. 797 971 079

Pokud je uživatel hospitalizován zajistí jeho řádné odhlášení pracovník finanční agendy nebo vedoucí CHB.

### **Za včasné odhlášení je považováno:**

#### **PRO DNY ODCHODU**

- **úterý, středa, čtvrtek, pátek** – odhlášení **den dopředu** nejpozději do **9.00 hod.**, tj. do doby, než se započte s normováním stravy na další den
- **sobota, neděle a pondělí** – do **čtvrťka** do **9.00 hod.**

## **ČL. 9**

### **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Neodmyslitelnou součástí ochrany práv uživatelů je právo stěžovat si, nejsou-li s poskytováním služeb spokojeni.

CHB chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám uživatelů.

**Připomínka** – jedná se převážně o ústní výtku k průběhu poskytování služby. Opakovaná připomínka se zařadí jako stížnost, obvykle je řešena ústně.

**Podnět** – může být slovní i písemný. Jedná se o návrh uživatelů směřující ke zlepšení služby. Řeší se na Výborech obyvatelů s uživateli, je o něm zde diskutováno. Z Výboru obyvatel je vytvořen zápis.

**Stížnost** – je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých práv a zájmů, upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování služby.

#### **Formy stížností a pravidla pro jejich podávání**

- a) Stížnost může stěžovatel podat v kterýkoliv den v době od 6:30 hodin do 15:00 hodin a to zaměstnancům uvedeným níže nebo kdykoliv do Schránky stížností.
- b) Stížnost může stěžovatel podat ústně, písemně, zápisem do „Knihy stížností“ nebo anonymně do Schránky stížností, která je umístěna na každé budově CHB na viditelném místě. Stížnost lze doručit i běžnou poštou na adresu CHB.
- c) „Kniha evidence stížností“ je uložena v kanceláři personálu.
- d) Schránku vybírá pracovník v sociálních službách za přítomnosti svědka z řad klientů, všechny stížnosti či připomínky jsou zaznamenány do „Knihy stížností“.
- e) Zápis stížnosti v „Knize stížností“ musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele.
- f) S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému.
- g) Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí s ohledem na dobré mezilidské vztahy a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů, v případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.
- h) Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (zaměstnanec, uživatel), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby.

- i) Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.
- j) Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka.
- k) U uživatelů, kde je jmenován soudem opatrovník podává stížnost opatrovník nebo uživatel.
- l) U uživatelů, kteří nemohou slovním či písemným projevem přednést svou stížnost, přesto, že jejich duševní stav je normální nebo jejich zdravotní stav (duševní) neumožňuje projevit stav nespokojenosti, vyzývají pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci určitou změnu, která by mohla naznačit nespokojenost, nahlásí toto zjištění svému nadřízenému.
- m) Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

### **Evidence stížností**

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v „Záznamu o přijetí stížnosti“ s těmito údaji: datum podání stížnosti, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti (proti komu nebo čemu stížnost směřuje), podpis zaměstnance, který zápis provedl. Dále „Záznam o průběhu šetření stížnosti“ s těmito údaji: jméno, příjmení a adresa stěžovatele, Evidenční číslo stížnosti, datum přijetí stížnosti, předmět stížnosti, kdo stížnost prošetřoval, výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či částečně oprávněná, přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků, datum podání zprávy o vyřízení stížnosti a komu, příjmení a podpis zodpovědného pracovníka.

### **Komu lze podat stížnost**

- a) Vedoucímu CHB (písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.).
- b) Sociálním pracovnícím (písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se sousedských a mezilidských vztahů – ta o vyřešení sporu vždy informuje vedoucí CHB.
- c) Stížnost lze podat i písemně či anonymně – vhozením do Schránky stížností; anonymní stížnost je zaevidována do „Knihy stížností“ a prověřena. Pokud lze stížnost řešit bez totožnosti stěžovatele, tak se stížnost řeší obvyklým způsobem. Pokud je stížnost takové povahy, že ji nelze vyřešit bez znalosti stěžovatele, vyzvou se klienti, aby ten kdo stížnost napsal, se identifikoval, s tím že bude zachována mlčenlivost.
- d) Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti CHB, může požádat o přezkoumání rozhodnutí CHB:
  - u ředitele MSSS Vejprty, Mg. Viktor Koláček, Přísečnická 456/6, 431 91 Vejprty, tel. 797 972 369, e-mail: reditel@msssvvejprty.cz
  - u zřizovatele Domova: Městský úřad Vejprty, Tylova 870/6, 431 91 Vejprty, e-mail: mesto@vejprty.cz, tel.: 474 614 960 či se stěžovatel může obrátit na starostku města: Gavdunová Jitka, tel. +420 474 614 961
  - u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02, e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz, telefon 475 675 111
  - u Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (telefon 542 542 888)
  - u Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (telefon 257221142, 602646940)

Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v chráněném bydlení může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jakoby ji přednesl kterýkoliv uživatel.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

Uživatelé jsou s Pravidly pro podávání evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb informováni v Domovním řádu a pomocí nástěnek.

### **Uživatelům mohou pomoci v řešení vzniklé situace:**

#### **Linka První psychické pomoci – Praha**

- provozovatelem je sdružení Cesta z krize
- dospělí, kteří jsou v krizi a jejich blízcí.
- Telefon: 116 123, provoz: PO - PÁ: 8:00 - 18:00

#### **Linka krizové intervence – Praha**

- zřizovatel – Ministerstvo zdravotnictví ČR
- psychiatrická nemocnice Praha Bohnice, Centrum krizové intervence (CKI)
- pro dospělé
- telefon: 284 016 666, provoz: NONSTOP, E-mail: cki@plbohnice.cz

## **ČL. 10 VŠEOBECNÉ POKYNY**

### **1. Odpovědnost za škodu:**

- a) Uživatel odpovídá za škodu způsobenou na majetku, zdraví a zařízení, kterou způsobil úmyslně nebo z nedbalosti.
- b) Uživatelé jsou povinni dle svých schopností a možností upozornit personál na škodu, která vznikla.
- c) Uživatel je povinen vzniklou škodu uhradit, pokud tato škoda vznikla úmyslně nebo z nedbalosti.

### **2. Hygiena:**

- a) Svou osobní hygienu si uživatelé zajišťují sami nebo s pomocí a podporou zaměstnance.
- b) Uživatelé jsou povinni pečovat o svou osobní hygienu, čistotu prádla, pořádek v bytech a ve společných prostorách.
- c) Zaměstnanec může doporučit provedení hygieny uživateli i mimo jeho obvyklé návyky.

### **3. Pobyt mimo CHB:**

- a) Uživatelé se zapisují, z bezpečnostních důvodů např. v případě požáru, do Knihy odchodů a příchodů a to pouze na budově T.G. Masaryka, na ostatních CHB je uživatelům doporučováno, aby informovali pracovníka v sociálních službách o místě pobytu.
- b) Doporučována doba návratu na CHB je 22.00 hod.
- c) Samostatný pohyb mimo obec je uveden v rizikovém a individuálním plánu každého klienta.

### **4. Oslovování:**

- a) Zaměstnanci používají běžného společenského oslovení uživatelů VY, ale zároveň je plně respektováno přání uživatele, jak chce být oslovován.

### **5. Návštěvy:**

- a) CHB podporuje kontakt s rodinou či přáteli a umožňuje kdykoliv v denní době návštěvy všechny dny v týdnu. Návštěva však nesmí narušit běžný režim a soukromí uživatele, nebo jeho spolubydlícího.
- b) Návštěva se zapisuje, z důvodu ochrany soukromí a majetku uživatelů do Knihy odchodů a příchodů.
- c) Doporučené ukončení návštěvy je nejpozději ve 22.00 hod.
- d) Návštěva může probíhat v pokoji uživatele, v případě dvoulůžkového pokoje se souhlasem spolubydlícího, nebo ve společně užívaných prostorách.

- e) Návštěva se nepohybuje samostatně, z důvodu pocitu jistoty a bezpečí uživatelů po CHB, nevyužívá prostory a technické prostředky určené pro uživatele.
- f) Přespání návštěvy na CHB není povoleno.
- g) Na CHB je zákaz návštěv osob jednajících zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných a návykových látek, nebo jiným způsobem negativně ovlivňujících zdravotní stav klientů CHB.
- h) Uživatelé CHB mají právo většinovým hlasováním odmítnout nežádoucí návštěvy na CHB.

#### **6. Kouření, pití alkoholu, drogy, zbraně:**

- a) Kouření je povoleno mimo objekty CHB, kouření v bytech a v pokojích je zakázáno.
- b) Požívání alkoholu nesmí být spojeno s obtěžováním okolí a narušováním kolektivního soužití. Nadměrné požívání alkoholu - zjevná podnapilost, která pohoršuje a obtěžuje ostatní uživatele, rušení nočního klidu bude považováno za hrubé porušení domovního řádu a je důvodem k zahájení jednání o ukončení smlouvy
- c) Uživatel nesmí v prostorách CHB uchovávat ani užívat zbraně, drogy a podobné návykové látky.

#### **7. Chování domácích zvířat aj:**

- a) Po dohodě s vedoucí CHB může uživatel chovat jedno drobné zvíře.
- b) Uživatelé mohou přijímat návštěvy příbuzných se zvířaty.
- c) Uživatelé se mohou podílet na údržbě zeleně, péči o květiny apod.

#### **8. Korespondence:**

- a) Běžná korespondence a poštovní zásilky jsou uživatelům doručovány běžnou poštou a je jim neotevřená předána do schránky k tomu určené, která je umístěna na budovách CHB. Pracovník chráněného bydlení tuto poštovní schránku denně vybírá a poštu roznáší neotevřenou k rukám uživatelů.
- b) Otevírání dopisů pro uživatele, nebo otevírání dopisů, které uživatelé odesílají je zaměstnancům přísně zakázáno.
- c) Uživatel může požádat o otevření, přečtení nebo napsání dopisu kteréhokoli zaměstnance.

### **ČL. 11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento Domovní řád je závazný pro všechny uživatele CHB. Uživatel je při nástupu do CHB seznámen s dokumenty týkajícími se jeho osoby. Toto stvrdí svým podpisem při podpisu „Smlouvy“. Se změnami ve vnitřních pravidlech je uživatel během pobytu průběžně seznamován.
2. Tento Domovní řád nabývá účinnosti dne 1.11.2018

Datum zpracování: 1.11.2018

.....  
razítko organizace a podpis  
ředitele  
**Mgr. Viktor Koláček**