

PRAVIDLA

Chráněného bydlení

Platnost od 1. 3. 2026

Obsah

1. ÚVOD	3
2. ZÁKLADNÍ INFORMACE	3
3. KONTAKTY	4
4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	4
a) Pomoc při zajištění stravy	5
b) Poskytnutí ubytování	5
c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti	9
d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	9
e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	10
f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	10
g) Sociálně terapeutické činnosti	11
h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání os. záležitostí	11
5. LÉKAŘSKÉ PÉČE	12
6. ÚHRADY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY	13
Obecné zásady vyúčtování za služby	13
Fakultativní služby	13
7. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA	13
8. OSTATNÍ	16
Závažné porušení Pravidel chráněného bydlení	16
Kdy služba chráněného bydlení neodpovídá potřebám klienta	17

1. ÚVOD

Pravidla chráněného bydlení (dále také Pravidla) obsahují základní informace o rozsahu poskytované služby, společném soužití v bytech, právech klientů a úhradách za poskytované služby. Pravidla jsou určena pro klienty, opatrovníky, rodinné příslušníky, návštěvy, zaměstnance a další osoby, např. dobrovolníky, stážisty apod.

Klienti a opatrovníci jsou s těmito pravidly seznamováni v rámci jednání se zájemcem o službu, dále pak průběžně 1x ročně nebo v případě jakékoli změny. Pravidla jsou k dispozici také na internetových stránkách organizace www.fontana-po.cz.

Posláním Chráněného bydlení je poskytování celoroční pobytové sociální služby jako důstojné náhrady za přirozené sociální prostředí dospělým lidem se zdravotním postižením, kteří s ohledem na své potřeby nemohou žít v domácím prostředí a vyžadují pomoc, nebo podporu jiné osoby.

V Chráněném bydlení chceme našim klientům nabídnout místo, kde se budou cítit bezpečně, kde se budou rádi vracet a hlavně, kde budou moct s podporou pracovníků vést samostatný život, navazovat nová přátelství a využívat běžně dostupné veřejné služby.

Nechceme naše klienty úzkostlivě chránit před nebezpečím vnějšího světa za cenu jejich přehnané kontroly či izolace od potenciálních hrozeb. Na základě principu normality respektujeme fakt, že každý člověk svými svobodnými rozhodnutími automaticky podstupuje určité riziko. To je zcela přirozené a vnímali bychom jako chybu, kdybychom našim klientům tuto zkušenost upírali. Úkolem pracovníků sociálních služeb tedy není riziko zcela odstranit, ale minimalizovat jej na přijatelnou úroveň.

2. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Fontána, příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Moravskoslezský kraj, poskytuje klientům dvě registrované pobytové sociální služby – Domov pro osoby se zdravotním postižením a Chráněné bydlení. V těchto pravidlech se věnujeme pouze službě Chráněného bydlení.

Tuto službu poskytujeme ve dvou městech – v Hlučíně a Ostravě.

Všechna chráněná bydlení v Hlučíně se nacházejí v blízkosti autobusového nádraží či Mírového náměstí, kde najdeme pestré množství obchodů a služeb (městský úřad, lékárna, bankomaty aj.). Nedaleko odtud nabízí město své známé přírodní koupaliště Hlučínská štěrkovna.

Chráněné bydlení v Ostravě leží v bezprostřední blízkosti tramvajové zastávky Mariánské náměstí, odkud se lze mnoha spoji MHD do deseti minut dopravit do centra města. Samotný obvod Mariánské Hory, kde je chráněné bydlení umístěno, skýtá spoustu možností vyžití. Je zde nepřehledné množství obchodů, kaváren, restaurací, míst na sportování apod. Do deseti minut chůze od chráněného bydlení stojí hojně využívané obchodní centrum Futurum, Dům kultury města Ostravy či populární Divadlo Petra Bezruče.

Služba Chráněného bydlení poskytuje celoroční (nepřetržitou) pobytovou sociální službu dospělým lidem (mužům i ženám) s mentálním či kombinovaným postižením. Dáváme

klientům příležitost žít svobodným, plnohodnotným životem se všemi jeho možnostmi i úskalími. Umožňujeme jim tak prožívat stejné situace a zkušenosti, s jakými jsou konfrontováni jejich vrstevníci. Dbáme na to, abychom klientům pomáhali pouze v nezbytné míře a vedli je tak k co největší samostatnosti.

Tým pracovníků chráněného bydlení je složený z vedoucí služby, sociálního pracovníka a 17 pracovníků v sociálních službách (9 pro Hlučín, 9 pro Ostravu).

Po příchodu do chráněného bydlení klient naváže spolupráci s tzv. **klíčovým pracovníkem**. Tento pracovník by měl být člověk, ke kterému má klient nejbližší vztah a důvěřuje mu. S tímto pracovníkem pak spolupracuje a společně sestavují dokumentaci k individuálnímu plánování průběhu sociální služby (klientova přání, potřeby, způsob poskytování podpory). Klíčový pracovník zajišťuje, aby klient dostával takovou podporu a pomoc, jakou s ohledem na své schopnosti a dovednosti skutečně potřebuje. V případě, že by klient vyjádřil přání svého klíčového pracovníka změnit, jeho rozhodnutí respektujeme a akceptujeme – společně vybereme nového klíčového pracovníka, pokud je to provozně možné (např. nelze, aby jeden pracovník měl většinu klientů nebo není možné měnit klíčového pracovníka v krátkých časových intervalech).

3. KONTAKTY

Ředitel organizace	Ing. Andrej Foltýnek	603 533 361
Vedoucí služby – sociální pracovník	Bc. Ivana Strakošová, DiS. – CHB Hlučín, CHB Ostrava	739 480 626
Sociální pracovník	Hana Ratajová, DiS.	739 480 600
Účetní	Pavλίna Fusová	739 063 322,
Chráněné bydlení Ostrava	zaměstnanci	736 126 325, 739 010 476
Chráněné bydlení Hlučín	zaměstnanci	604 538 931, 734 699 645

4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Službu chráněného bydlení poskytujeme v Hlučíně a v Ostravě, v obou místech poskytování služby je zajištěna přítomnost pracovníků v sociálních službách po celých 24 hodin.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zjištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- g) sociálně terapeutické činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

a) Pomoc při zajištění stravy

Veškeré jídlo a suroviny na jeho přípravu si klienti hradí ze svých finančních prostředků. Je pouze na rozhodnutí klienta (jeho schopnostech a možnostech), zda si připraví jídlo v bytě nebo zda využije jinou možnost, např. dovážku obědu, případně návštěvu restaurace.

Pokud se chtějí klienti stravovat doma, motivují je pracovníci k tomu, aby se v co největší míře podíleli na přípravě stravy. Při přípravě jídla poskytují pracovníci klientům přiměřenou podporu.

Pravidla:

- Potraviny si klienti nakupují na základě svých možností a preferencí. Potraviny si klienti uschovávají na místech, která jsou k tomu určena (lednice, skříňka na potraviny).
- Potraviny či suroviny, které patří někomu jinému, bez jeho svolení klienti nekonzumují.

b) Poskytnutí ubytování

Službu poskytujeme na těchto místech:

Hlučín, Přímá 2

Jedná se o polovinu řadového dvojdomku, kde je ubytováno 6 klientů. K dispozici mají 2 jednolůžkové a 2 dvoulůžkové pokoje, klienti spolu sdílejí velký obývací pokoj s kuchyňským koutem a 2 místnosti se sanitárním zařízením (vždy WC s umyvadlem a sprchovým koutem). Přízemí domku je zařízeno bezbariérově.

Hlučín, Přímá 4

Druhá polovina řadového dvojdomku, kde je ubytováno 5 klientů. K dispozici mají 3 jednolůžkové a 1 dvoulůžkový pokoj, klienti spolu sdílejí velký obývací pokoj s kuchyňským koutem a 2 místnosti se sanitárním zařízením (vždy WC s umyvadlem a sprchovým koutem). Přízemí domku je zařízeno bezbariérově.

Hlučín, Přímá 6

Toto bydlení je polovinou dvojdomku, kde jsou ubytováni 4 klienti. K dispozici mají 2 jednolůžkové a 1 dvoulůžkový pokoj, klienti spolu sdílejí velký obývací pokoj s kuchyňským koutem a 2 místnosti se sanitárním zařízením (v přízemí budovy WC s umyvadlem a v prvním patře včetně sprchového koutu). V přízemí je odděleně umístěno zázemí pro pracovníky a sociální pracovníci.

Všechny domy mají společnou zahradu, kterou mohou klienti využívat.

Hlučín, Viléma Balarina 1959/6

Byt o velikosti 2+kk max. pro 2 klienty, kteří obývají dvoulůžkový pokoj, obývací pokoj s kuchyňským koutem a místnost se sanitárním zařízením (WC a sprchový kout). Byt se nachází v přízemí a náleží k němu malá zahrada. Tento byt je částečně bezbariérový.

Ostrava, Tvorkovských 221/9

Chráněné bydlení tvoří dvoupatrový dům, který se nachází v blízkosti tramvajové zastávky Mariánské náměstí. V domě je k dispozici celkem 5 bytů pro 14 klientů. V bytech je 8 jednolůžkových a 3 dvoulůžkové pokoje. Dům je opatřen výtahem a byty jsou bezbariérové. Ve druhém patře je umístěno zázemí pro pracovníky a kancelář sociální pracovníce. Klienti využívají zahradu s venkovním posezením.

K základnímu vybavení všech bytů, resp. pokojů patří postel, šatní skříň, komoda, noční stolek a police. Klienti si mohou přinést vlastní nábytek, zůtulnit si pokoj dle vlastního vkusu.

Kromě vlastního pokoje jsou klientům k dispozici také prostory, které sdílejí se svými spolubydlíci v rámci jednoho bytu. Jedná se především o obývací pokoj, jehož součástí je kuchyňský kout, a místnost se sanitárním zařízením (bezbariérová koupelna).

Obývací pokoj je vybaven sedací soupravou, televizorem, konferenčním stolem a jídelním stolem s židlemi. Součástí kuchyňských koutů je standardní kuchyňské vybavení a elektrospotřebiče jako lednice, myčka, trouba, mikrovlnná trouba, varná konvice.

V koupelně se nachází sprchový kout, umyvadlo a WC. Součástí každého bytu je také pračka a sušička prádla.

Své pokoje si klienti uklízejí sami. Na úklidu společných prostor bytu (obývací pokoj, koupelna, apod.) se domlouvají se spolubydlíci. Ze strany pracovníků je při tom klientům poskytována individualizovaná podpora, která je přiměřená jejich schopnostem a dovednostem.

V ceně ubytování jsou zahrnuty poplatky za elektřinu, plyn, vodu a topení.

Pravidla:

- Interiér pokoje si klienti mohou zařídit dle vlastních představ. Pokoj si mohou vybavit vlastním nábytkem. Mohou si také přestavět nábytek, pořídit závěsy, záclony, výzdobu, pokojové rostliny, umístit obrazy, případně další doplňky.
- V případě, že klient má v pokoji vlastní elektrospotřebiče (TV, rádio, ledničku, fén, apod.) je povinen na své náklady podrobit tyto elektrospotřebiče pravidelné revizní prohlídce (servisní prohlídku zajišťuje organizace na náklady klienta).
- Ze svých finančních prostředků si klient hradí také koncesionářské poplatky.
- Klienti dbají na to, aby provozováním svých elektrospotřebičů nerušili spolubydlíci (hlasitá hudba, jiný hluk).
- S majetkem organizace i věcmi ostatních spolubydlících zacházejí klienti šetrně. Tento přístup se vztahuje také na zaměstnance a návštěvy chráněného bydlení.

Využívání společných prostor

- Klienti mají možnost se pohybovat ve společných prostorách domu (společné chodby, zahrady, terasy), či společných prostorách bytu (obývací pokoj, sociální zařízení).

- Vzájemně jsou povinni respektovat soukromí ostatních spolubydlících v jejich bytech a pokojích.

Ochrana soukromí

- Klienti mají klíče od svého pokoje, bytu i od vstupních dveří do CHB.
- Pokud klient klíče ztratí, hradí vyhotovení nových ze svých prostředků.
- Klienti nedávají klíče od domu, bytu či pokoje žádné cizí osobě.
- Před vstupem do cizího bytu či pokoje všichni klienti i pracovníci klepou na dveře a čekají na vyzvání ke vstupu.
- Pracovníci mají povinnost respektovat soukromí klientů. Vstup do pokoje, na WC nebo koupelny klienta je přijatelný pouze s jeho svolením (vyjma nouzových a havarijních situací).
- Pokud chce klient vstoupit do prostoru pro personál, klepe na dveře a čeká na vyzvání. Beze svolení dovnitř nevstupuje.

Ochrana majetku klienta

- Na pokojích mají klienti k dispozici uzamykatelnou skříň, která může mimo jiné sloužit pro úschovu drobných cenných věcí. Za tyto cennosti si sami zodpovídají. Skříň si klienti zamykají dle svého uvážení.
- Součástí skříňe je také uzamykatelný trezor na finance a další cennosti.
- Pokud klient nevyužije možnost uzamknout prostor, ve kterém má osobní věci, a něco se mu z něj ztratí, nese za své rozhodnutí odpovědnost.

Návštěvy

- Pokud klient plánuje pozvat si do CHB návštěvu, je v souladu s obecnou slušností informovat o tomto svém záměru pracovníky. Je důležité, aby návštěva nevhodně nenarušila soukromí ostatních obyvatel CHB.
- K přijetí návštěvy může sloužit pokoj klienta či prostory bytu, které jsou pro jeho obyvatele společné. V těchto sdílených prostorech může návštěva probíhat pouze za předpokladu, že neruší další obyvatele, kteří je v danou chvíli také využívají. Návštěva může být v případě příznivého počasí realizována i na zahradě CHB.
- Návštěvy mohou klienti přijímat neomezeně, avšak nejpozději do 21 hodin. S ohledem na spolubydlící není možné, aby návštěvy v CHB přespávaly.
- Pokud chování návštěvy bude v rozporu s dobrými mravy, bude požádána o opuštění prostoru CHB.
- Do budovy CHB klienti nepouštějí cizí osoby.

Dodržování nočního klidu

- Doba nočního klidu je stanovena dle obecních zvyklostí, tzn. od 22:00 hodin do 06:00 hodin. V době nočního klidu je žádoucí, aby klienti vykonávali pouze takové činnosti, které nenarušují klid a odpočinek ostatních spolubydlících.

Odpovědnost za škodu

- Klienti, zaměstnanci i hosté odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku nebo na zdraví klientů, zaměstnanců či jiných osob a také za škodu, kterou způsobili na majetku poskytovatele služby.
- Úmyslně způsobenou škodu na majetku je klient povinen nahradit ze svých prostředků.
- Klient, zaměstnanec nebo jiná osoba jsou povinni upozornit sociálního pracovníka/vedoucí služby na škodu, která již vznikla nebo hrozí.

Zákaz kouření v chráněném bydlení

- Nejen na pokojích, ale také ve všech vnitřních společných prostorách bytu či domu je **zakázáno kouření**. Zákaz kouření se týká i elektronických cigaret a dalších náhražek.
- Kouření je povoleno pouze na zahradě. Kuřáci využívají popelníky, do kterých vhadzují popel a nedopalky, kolem popelníku udržují klienti pořádek.

Chov domácích zvířat

- Klienti mohou chovat drobná domácí zvířata ve svém pokoji s ohledem na jeho prostorové možnosti. Klient musí přijmout odpovědnost za péči o své zvíře a za investice, které s chovem souvisejí (pořízení akvária, klece, krmivo, poplatky za veterináře apod.).

Odstranění poruch a závad

- Závady a poruchy hlásí klient hned po zjištění kterémukoli pracovníkovi, a ten zajistí, aby byla závada co nejdříve odstraněna.
- Zjištěné závady klienti sami neopravují či neodstraňují – chrání tak především sami sebe před možností poranění se.

Osobní majetek klienta

- V rámci CHB se nakoupené věci a oblečení osobní potřeby klientů neevidují.
- Evidence je vedena pouze u spotřebních věcí přesahující hodnotu 2 000 Kč a na výslovné přání opatrovníka (o čemž je proveden zápis v IP). Vždy je v programu eQuip evidován pouze movitý majetek (nábytek + veškeré elektro).
- Vyřazování evidovaných věcí u klientů probíhá za spolupráce klíčového pracovníka, klienta a sociálního pracovníka.

Obecná ustanovení

- Klienti v rámci chráněného bydlení šetří energií (vypínání světel, TV a dalších spotřebičů), šetří vodou, chovají se ekonomicky (využití pračky a sušičky dle jejich kapacity) a ekologicky (třídí odpad).
- Do chráněného bydlení nevnáší věci, které mohou poškodit zdraví a majetek, např. věci od popelnic, těkavé, snadno vznětlivé a nebezpečné látky.
- Klienti nepoužívají otevřený oheň, nenechávají hořet svíčky bez dozoru.
- Klienti nepoužívají varnou konvici ve svém pokoji (pouze v kuchyni bytu).
- Klienti nenechávají elektrické spotřebiče v provozu bez dozoru.

c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Pracovníci klienty motivují k vykonávání běžných domácích činností

Pravidla:

Úklid

- Pokoj si klienti uklízejí sami. Personál motivuje klienta k udržování pořádku a v případě potřeby upozorňuje klienta na nutnost většího úklidu.
- Společné prostory bytu, jako je kuchyně, obývací pokoj, WC a sprcha, si uklízejí klienti bytu společně. Způsob domluvy na rozložení práce je zcela na domluvě obyvatel jednotlivých bytů. Pracovníci však klienty motivují k tomu, aby se na úklidu spravedlivě podíleli.
- Čisticí a mycí prostředky na úklid bytů a pokojů si hradí klienti ze svých finančních prostředků.
- Společné prostory CHB – prostory personálu uklízí pracovníci dle harmonogramu práce. Mycí a čisticí prostředky na úklid společných prostor hradí organizace. Na CHB Ostrava je pracovník úklidu, který je odpovědný za úklid společné chodby, schodiště a prostor pro pracovníky.
- Společné prostory kolem domu, společnou terasu a zahradu udržují klienti ve spolupráci s pracovníky v pořádku, a na jejich úklidu se dohodnou.

Praní

- Klienti si perou své prádlo i ložní povlečení dle své potřeby, a to sami, nebo s přiměřenou podporou pracovníka. K dispozici mají sušičky prádla a sušák na zahradě. Prací prášek a aviváž si klienti hradí ze svých finančních prostředků.
- Klienti využívají pračku a sušičku ekonomicky (neperou jen malé množství prádla, nebo naopak pračku nepřetěžují,).

d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Osobní hygienu provádějí klienti podle své individuální potřeby. Pomoc či podpora pracovníka je zajištěna pouze tam, kde je to nezbytně nutné. Pracovníci přitom v maximální možné míře respektují intimitu klienta. Veškeré hygienické potřeby si klient hradí z vlastních peněz.

Pravidla:

- Hygienu provádí klienti sami nebo s podporou pracovníka, pokud je to potřeba.
- Drogerii, kosmetiku a hygienické potřeby si klienti pořizují na vlastní náklady.
- Při sprchování je v koupelně vždy pouze jeden klient. Ostatní spolubydlíci i pracovníci respektují jeho soukromí. Koupelnu i WC si klient může zamknout.
- Pracovník může klientovi doporučit hygienu i mimo jeho obvyklé návyky, vždy při tom jedná s ohledem na klientovu důstojnost a respektuje jeho svobodnou vůli.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovníci klienty motivují ke smysluplnému trávení volného času. Klienti mohou pracovat, navštěvovat sociálně terapeutické dílny, věnovat se nejrůznějším kroužkům, s jejichž výběrem a zajištěním jim mohou pomoci pracovníci. S klienty se snažíme nacvičovat praktické dovednosti, jako je obsluha elektrických spotřebičů, úklid, praní, vaření, orientace v silničním provozu apod. Pracovníci se snaží v klientech podporovat zásady vhodného společenského chování. Jako velmi důležitou součást života klientů vnímáme styk s jejich přirozeným sociálním prostředím. Snažíme se je tedy podporovat v udržování kontaktu s jejich blízkými a v případě potřeby pomáháme s jeho upevněním či obnovením. Podporujeme je také v navazování partnerských vztahů.

Pravidla:

- Klient se za podpory klíčového pracovníka snaží uplatnit na trhu práce, popřípadě docházet do sociálně terapeutické dílny či jiné aktivity.
- Klient se snaží trávit svůj čas smysluplně, přiměřeně svému věku a principům normálního způsobu života.

f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Podporujeme klienty ve využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Pracovníci klientům napomáhají k získávání či udržování návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí. Nacvičují s nimi užitečné dovednosti, které se zde uplatňují (např. chování v různých společenských situacích, různé způsoby komunikace, práce s informacemi apod.). Podle potřeby doprovázíme klienty do veřejných či jiných institucí (zaměstnání, lékař, volnočasové aktivity, orgány veřejné moci aj.). Pracovníci v sociálních službách spolu s klienty pracují s možnými riziky, která plynou z jejich pohybu mimo chráněné bydlení. Tato rizika pracovníci pravidelně mapují, analyzují a vyhodnocují. Cílem služby není tato rizika zcela odstranit, ale minimalizovat je.

Pravidla:

- Prostor CHB mohou klienti kdykoli opustit. V případě, že se nejedná o pravidelnost, je vhodné, aby klienti o svém odchodu informovali pracovníka. Klientům doporučujeme, aby s sebou ven nosili mobilní telefon a doklady a sdělili pracovníkovi předpokládaný návrat do CHB.
- Pokud klient bude přes noc mimo CHB, sdělí to zaměstnancům a nezapomene si sebou vzít léky, které pravidelně užívá.

Pořizování fotografií

- Pracovníci nebo samotní klienti občas pořádají akce, při kterých se fotografuje. Na fotografiích se tak může objevit nejen kterýkoli obyvatel CHB, ale také pracovník.
- Tyto fotografie vždy slouží pouze k soukromým účelům klientů chráněného bydlení. Tyto fotografie se nikde nezveřejňují. S pořízením fotografie musí vždy klient souhlasit, přičemž vycházíme z principu, že klient je oprávněn o této skutečnosti rozhodnout sám. V případě, že by chtěla organizace některou z fotografií použít pro propagaci

služby (např. informační leták), je k tomu nutný písemný souhlas klienta. Fotografie žádný pracovník nezveřejňuje na sociálních sítích, výjimkou je pouze zveřejnění na oficiálním facebookovém profilu Fontána p. o., který spravuje pověřený pracovník organizace.

Navazování vztahů, přátelství, partnerství

- Každý člověk má právo svobodně si vybrat partnera a trávit s ním čas. S přáteli či partnery může klient samozřejmě trávit čas v bytě, případně ve svém pokoji, avšak nesmí omezovat své spolubydlící.
- S ohledem na bezpečnost spolubydlících není dovoleno přespávat cizím osobám v prostorách CHB.
- Najde-li si klient partnera mezi svými spolubydlícími (případně klienty organizace) a rozhodnou se spolu žít, mají možnost sestěhovat se do společného bytu či domu (pokud je to provozně možné).
- Jestliže si najde klient partnera mimo chráněné bydlení a chtěl by s ním žít ve společné domácnosti, jsou mu pracovníci nápomocni situaci řešit a hledat způsob, jak přání naplnit (např. nový byt, zajištění terénní služby, apod.).

g) Sociálně terapeutické činnosti

Snažíme se rozvíjet klientovy sociální dovednosti, jako je běžný styk s veřejností, telefonování nebo řešení běžných společenských situací, například placení nákupu v obchodě apod. Podporujeme klienty v uplatnění jejich vlastní vůle a ochotě podstoupit běžná rizika (návlek cestování aj.).

h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Jednáme vždy v zájmu klienta.

Pravidla:

- Klienty řádně informujeme o všech záležitostech, které se jich týkají.
- Dbáme na to, aby klient uplatňoval své nároky. V případě potřeby doprovázejí pracovníci klienty na úřady a jiné instituce.
- Dbáme na ochranu osobních údajů klientů

Stížnosti

Pokud jsou klienti, jeho případní zástupci, či rodinní blízcí s něčím nespokojeni, mají právo podat stížnost. Stížnost je možné podat písemně, ústně, telefonicky, či e-mailem. S formulováním písemné stížnosti může pomoci pracovník, ale také kterákoli jiná osoba, kterou si k tomu klient zvolí. V případě podání ústní či telefonické stížnosti zapíše tuto stížnost do příslušného formuláře pracovník, kterému je stížnost sdělena a předá ji kompetentnímu pracovníkovi (sociální pracovník CHB, vedoucí služby).

Na co si může klient stěžovat?

- může si stěžovat na spolubydlící nebo pracovníky,
- na poskytovanou službu a její průběh.

Jak a komu si může stěžovat?

- Písemně na adresu: Fontána, příspěvková organizace Celní 409/3, Hlučín, 748 01,
- Elektronicky na e-mail vedoucí služby: ivana.strakosova@fontana-po.cz, tel: 739480626
- Elektronicky na e-mail sociální pracovnice: hana.ratajova@fontana-po.cz, tel: 739480600
- Ústně: kterémukoliv pracovníkovi v přímé péči, sociální pracovníci, vedoucí služby
- Anonymně do schránky viditelně označené symbolem pro stížnosti.
- Další kontakty na instituce a orgány, kam mohou být směřovány stížnosti, jsou uvedeny v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby, které jsou klientům volně přístupné a se kterými jsou pravidelně seznamováni svým klíčovým pracovníkem.

Postup při řešení stížnosti

Šetření stížnosti je zahájeno v nejbližší možné lhůtě po jejím přijetí. O průběhu a postupu řešení stížnosti je osoba podávající stížnost informována, lhůta pro její vyřešení činí zpravidla 30 dní, pokud je s ohledem na šetření stížnosti nezbytné tuto lhůtu prodloužit, je o tom tato osoba prokazatelně informována.

5. LÉKAŘSKÉ PÉČE

Lékařská péče

Klient má možnost si zvolit svého ošetřujícího i odborné lékaře, ideální je, pokud zůstane u svých dosavadních lékařů. Chráněné bydlení nemá svého lékaře. Pracovníci klienty motivují k zájmu o jejich zdraví. Lékaře navštěvují klienti sami nebo v doprovodu pracovníka. V případě, že si to klient přeje, vchází s ním pracovník také do ordinace, aby mu posléze mohl tlumočit lékařovo sdělení. Případné náklady na cestu si klienti hradí sami.

Pokud má klient zdravotní problém, může jej sdělit pracovníkovi, který mu je při řešení situace nápomocen.

Pravidla:

- Léky si klienti chystají sami, popřípadě s podporou klíčového pracovníka.
- Léky jsou vždy uloženy u klienta v pokoji v uzamykatelné skříni.
- Za pravidelné užívání léků **je odpovědný klient**, může na podpoře spolupracovat s personálem CHB, který klienta motivuje k pravidelnému užívání medikace.
- Lékařské prohlídky si klient zajišťuje sám, popřípadě s podporou klíčového pracovníka.

- V individuálním plánu klienta je veden soupis aktuální medikace klienta a seznam a kontakty na ošetřující lékaře.
- Doplatky za léky hradí klient ze svých prostředků.

6. ÚHRADY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

Úhradu nákladů za poskytnuté služby platí klient ve výši, která byla sjednaná ve Smlouvě o poskytování sociální služby. Výše úhrady za ubytování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění. Maximální výši úhrady za ubytování a stravování stanovují Zásady Moravskoslezského kraje. Výše uvedené Zásady jsou k nahlédnutí u vedoucí přímé péče.

Obecné zásady vyúčtování za služby

- Změní-li se podmínky pro změnu úhrady v průběhu kalendářního měsíce, úhrada se nově stanoví od počátku následujícího kalendářního měsíce. Změny budou provedeny formou písemných dodatků ke smlouvě mezi klientem a poskytovatelem.
- Vyúčtování za služby v daném měsíci (ubytování a péče) je klientovi, nebo jeho zástupci předáváno na základě domluvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů měsíce následujícího.

Fakultativní služby

Nad rámec výše popsaných základních činností nabízíme klientům využití fakultativní služby. Tou je přeprava osobním automobilem organizace za úhradu, která je stanovena v Ceníku služeb.

Pravidla:

- Klient pravidelně hradí vyúčtování za služby (péče a ubytování) způsobem stanoveným ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Klient hradí za fakultativní služby v hotovosti na základě vyúčtování, které mu předloží sociální pracovník.
- Klient neprodleně oznamuje skutečnosti rozhodné pro stanovení výše úhrady za péči (zvýšení, nebo snížení příspěvku na péči).
- Klient, nebo jeho zástupce aktivně spolupracují na možnosti získání příjmů (zaměstnání, příspěvek na péči, dávky hmotné nouze, dávky státní sociální podpory).

7. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA

Klienti chráněného bydlení nemají v organizaci Fontána, p. o. žádný depozitní účet, na který jim může opatrovník zasílat finanční prostředky.

Klienti, kteří nejsou omezeni ve svéprávnosti a nemají určeného zvláštního příjemce důchodu, hospodaří se svými finančními prostředky sami, nebo s podporou klíčového pracovníka.

U klientů, kteří jsou omezeni na svéprávnosti se hospodaření s finančními prostředky řídí soudním rozsudkem a dohodou s ustanoveným opatrovníkem.

Klienti, kteří mají zástupce, jenž přejímá jejich finanční prostředky si se sociálním pracovníkem dohodnou způsob předávání financí (např. osobní předání, poštovní poukázkou, výběr finančních prostředků samotným klientem z bankomatu prostřednictvím platební karty) tak, aby mohl klient hradit své běžné výdaje.

S finančními prostředky hospodaří klient s podporou svého klíčového pracovníka, který má podepsanou hmotnou odpovědnost za tyto finance.

Finanční prostředky klienta slouží k zajištění jeho stravování, léků a nákupů dle individuálních potřeb a přání klienta (hygienické potřeby, oblečení, volnočasové aktivity, služby, apod.). Klíčový pracovník musí mít přehled o klientových příjmech a pravidelných výdajích, aby věděl, s jakou finanční částkou mohou spolu s klientem během měsíce disponovat.

Klient spolu s klíčovým pracovníkem hospodaří se svými finančními prostředky na základě individuálních potřeb. Pracovník je tedy klientovi nápomocen při správě jeho jmění. Vede klienta k efektivnímu hospodaření (soulad mezi příjmy a výdaji), avšak v žádném případě nenáleží pracovníkovi hodnotit to, co si chce klient za své finanční prostředky koupit.

V rámci individuálního plánu má každý klient nastaven nácvik hospodaření se svými finančními prostředky. Za tímto účelem používáme tzv. „bezdokladový“ výdej finančních prostředků. Tento výdej se řídí buď nastavením finančního limitu v IP, nebo dle rozhodnutí soudu (nesmí být s rozhodnutím soudu v zásadním rozporu). U „bezdokladového“ výdeje pracovník nepožaduje po klientovi doložení paragonů za nákup, nepotřebuje ani vědět jakým způsobem klient finance utratil, případně zda mu nějaké finance ještě zůstaly.

Platební karta

Pokud klient využívá platební kartu, jsou nastavena taková pravidla, aby nedošlo ke zneužití finančních prostředků z účtu klienta.

Výběr z bankomatu se uskutečňuje ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Kartu má klient uschovanou, v uzamykatelné pokladně ve své skříni. Klíčem k této pokladně disponuje pouze klient a klíčový pracovník, pokud klient nemá takové kompetence, aby měl klíč od pokladny u sebe, má jej pouze klíčový pracovník (kopie klíče je uložena v zapečetěné obálce u sociálního pracovníka). Klíčový pracovník také jako jediný pracovník služby zná ke kartě PIN (kopie PIN je uložena v zapečetěné obálce u sociálního pracovníka).

Výběry a platby kartou jsou s klientem řešeny v rámci individuálního plánování, popřípadě dohodou s opatrovníkem/zástupcem.

Pokud si chce klient pořídit něco nad rámec svých běžných měsíčních výdajů a je klient omezen ve svéprávnosti, je koupě konzultována s opatrovníkem. Ten poté může danou věc s klientem sám koupit, doručit klientovi peníze nebo mu umožnit výběr z bankomatu.

Hotovost klienta:

Veškeré finanční prostředky, ať už byly vybrány z bankomatu či předány klientovi jakýmkoli jiným způsobem, si klient ukládá do uzamykatelné pokladny, která je umístěna v klientově uzamykatelné skříni na jeho pokoji. Klíč od pokladny má klient (má-li zachovány náležité kompetence) a klíčový pracovník, kopie klíče je uložena v zapečetěné obálce u vedoucí služby, nebo sociálního pracovníka služby. Maximální možná výše uložené hotovosti je 10.000Kč.

Zároveň má každý klient ve své uzamykatelné části skříně uloženou obálku s tzv. pohotovostní částkou, která není vyšší, než 500 Kč a slouží pro případy, kdy klíčový pracovník není na směně a klient potřebuje drobnější finanční částku do osobní spotřeby, nebo k pokrytí aktuálních potřeb.

S hotovostí pak klient hospodaří se svým klíčovým pracovníkem. Společně evidují útratu, plánují budoucí výdaje apod. Forma podpory, kterou při tom klíčový pracovník klientovi poskytuje, je bližší popsána v dokumentaci k individuálnímu plánu. Veškeré nákupy jsou evidovány v programu eQuip a dokládány účtenkami, popřípadě klientem podepsanou stvrzenkou. Na základě stvrzenky předává klíčový pracovník klientovi peníze do výše, která je v souladu s rozhodnutím soudu o částce, s níž může klient volně nakládat. Vyúčtování tohoto hospodaření je spolu s paragony každý měsíc předáváno sociálnímu pracovníkovi, který provádí jeho kontrolu. Následně je vyúčtování i s originály paragonů předáváno klientovi/opatrovníkovi v dohodnutém intervalu. Nejdéle jsou však výdajové doklady v organizaci uloženy po dobu jednoho roku.

Podpora klíčového pracovníka s hospodařením může zahrnovat:

- pomoc s vedením osobního rozpočtu,
- poradenství ohledně výdajů a nákupů,
- nácvik hospodaření (např. práce s hotovostí, rozpoznání rizikových nabídek),
- dočasnou úschovu finančních prostředků.
- Všechny formy podpory musí být poskytnuty pouze se souhlasem klienta a musí být zdokumentovány v Individuálním plánu.

Náklady na společné vaření a čisticí prostředky:

V některých bytech či domácnostech si klienti připravují stravu společně, popřípadě si společně nakupují čisticí prostředky. Tyto výdaje jsou vedeny v sešitě společného hospodaření, kde se ukládají také paragony. Od klientů se dle potřeby vybere částka na společné vaření (výdaj z hotovostní pokladny na společné vaření – v programu eQuip), kterou si zaměstnanci uloží ve své pokladně a budou ji „rozúčtovávat“ mezi stravované klienty a vést v sešitě společného hospodaření. Toto pravidlo platí i pro společné občerstvení na akcích pro klienty (například společné grilování).

Pravidla:

- Klient si své finanční prostředky zamyká do své uzamykatelné kasy a chrání je tak před možností zcizení. Klient si chrání svůj majetek a svou hotovost, nerozdává své finance cizím lidem.
- V případě dohody o společném nákupu čisticích prostředků, nebo potravin klient pracovníkovi předá příslušný obnos a poté se seznámí s jeho vyúčtováním.
- Klienti si mezi sebou vzájemně nepředávají žádné finanční částky, nežádají peníze od svých spolubydlících.
- Klient spolupracuje se svým klíčovým pracovníkem dle pravidel stanovených v jeho individuálním plánu.

8. OSTATNÍ

S ohledem na zachování bezpečnosti obyvatel chráněného bydlení zde není dovoleno:

- Používat vlastní elektrické spotřebiče, které neprošly kontrolou revizního technika (s výjimkou nových spotřebičů se záručním listem). Všechny elektrospotřebiče, které si klienti nově přinesli (např. z návštěvy u rodiny apod.), mají povinnost nahlásit klíčovému pracovníkovi.
- Manipulovat ve vnitřních prostorách s ohněm a svíčkami bez vědomí pracovníků.
- Chodit domů pod vlivem omamných látek a rušit svým chováním ostatní spolubydlící.
- Krást a brát ostatním majetek, jejich osobní věci a potraviny.
- Ubližovat a vyhrožovat spolubydlícím či zaměstnancům.
- Vcházet do pokojů ostatních spolubydlících bez vyzvání a pokud nejsou doma.
- Vodit si do domů osoby, které sám klient nezná.
- Ničit majetek ostatních spolubydlících, nebo organizace.
- Působit nadměrný hluk a rušit noční klid.
- Kouřit ve vnitřních prostorách CHB, v

Závažné porušení Pravidel chráněného bydlení

Jedním z důvodů rozvázání smlouvy ze strany poskytovatele může být závažné porušení pravidel chráněného bydlení. Považujeme za ně následující situace, při nichž si je klient vědom svého jednání a důsledků z něj plynoucích:

1. Klient opakovaně fyzicky napadá klienty a pracovníky CHB,
2. Klient se opakovaně chová zvláště hrubým způsobem, který narušuje vzájemné soužití v CHB, vulgárně slovně napadá ostatní klienty a pracovníky, vyhrožuje jim,
3. Klient opakovaně a závažně poškozuje majetek poskytovatele a majetek ostatních klientů, dopouští se opakovaných krádeží věcí ostatních klientů,
4. Klient nerespektuje a opakovaně vážně narušuje noční klid,
5. Klient nerespektuje a opakovaně vážně narušuje soukromí ostatních klientů.

Při zjištění, že klient závažným způsobem opakovaně porušuje Pravidla chráněného bydlení, bude se postupovat dle následujících kroků:

1. S klientem promluví klíčový pracovník.
2. Rozhovor s klientem provede sociální pracovník, o situaci je informován vedoucí služby.
3. Rozhovor s klientem provede vedoucí služby, přičemž klientovi i opatrovníkovi je doručeno písemné oznámení o projednávané záležitosti.
4. Klientovi je ukončena smlouva o poskytování sociální služby.

Ke každému následujícímu kroku se přistupuje pouze v případě, že se situaci nepodařilo vyřešit s pomocí kroku předchozího. Tento způsob řešení je zaznamenáván v dokumentaci klienta.

Kdy služba chráněného bydlení neodpovídá potřebám klienta

Dalším důvodem ukončení smlouvy ze strany poskytovatele může být zjištění, že služba chráněného bydlení neodpovídá potřebám klienta, tzn., že schopnosti a dovednosti klienta jsou na takové úrovni, že nevyžaduje podporu a pomoc v takovém rozsahu, v jakém ho zajišťuje služba chráněného bydlení. Klient nevyžaduje podporu a pomoc pracovníků při zvládnutí běžných každodenních činností. Popřípadě klient z důvodu zhoršení zdravotního stavu potřebuje takovou míru podpory, kterou CHB již není schopno zajistit, nebo potřebuje nepřetržitou lékařskou péči. Je s klientem následně sjednán plán přechodu do jiné služby. Smlouva není klientovi vypovězena ihned. Jde nám o plynulý přechod klienta z jedné služby do druhé tak, aby v žádném případě nebyl klient ohrožen či jiným způsobem stresován.

Tuto skutečnost můžeme konstatovat na základě:

1. Výstupu z auditu, který se ve službě uskutečnil,
2. Shody názoru v odborném týmu (klient, klíčový pracovník, sociální pracovník, opatrovník, host – odborník na danou problematiku, apod.), přičemž jeho členové ve svém úsudku vycházejí z podrobné analýzy relevantních zdrojů informací (Záznam mapování potřeb, dokumentace k individuálnímu plánu, vůle klienta apod.)

Tato Pravidla řeší běžně nastalé situace a nemůžou postihnout vše. V případě mimořádných anebo výjimečných situací budou jednotlivé záležitosti týkající se klientů, posuzovány naší organizací individuálně.

Schválil: Ing. Andrej Foltýnek, ředitel organizace