

PRAVIDLA

Chráněného bydlení

Platnost od 1. 5. 2025

Obsah

1. ÚVOD.....	3
2. ZÁKLADNÍ INFORMACE	3
3. KONTAKTY	4
4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI.....	4
a) Pomoc při zajištění stravy	4
b) Poskytnutí ubytování	5
c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti	6
d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	6
e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	6
f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	6
g) Sociálně terapeutické činnosti	7
h) Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	7
Fakultativní služby	7
5. PRAVIDLA SOUŽITÍ.....	7
Stížnosti	12
Závažné porušení Pravidel chráněného bydlení	13
Kdy služba chráněného bydlení neodpovídá potřebám klienta	13
6. ÚHRADY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY	14
a) Úhrada za ubytování	14
Obecné zásady vyúčtování za služby	16
7. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA	16
8. OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA	19
9. OSTATNÍ	19

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 moci 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 (8 pro Hlučín, 9 pro Ostravu).

3. KONTAKTY

Ředitel organizace	Ing. Andrej Foltýnek	603 533 361
Vedoucí služby	Bc. Jaroslava Hutníčková, DiS.	739 480 811
Sociální pracovník	Bc. Renata Crhová – CHB Ostrava	739 480 600
	Bc. Iva Strakošová, DiS. – CHB Hlučín	739 480 626
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.

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 stůl a police. Klienti si mohou přinést vlastní nábytek, zútulnit si pokoj dle vlastního vkusu.

Kromě vlastního pokoje jsou klientům k dispozici také prostory, které sdílejí se svými spolubydlicími 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 spolubydlicími. 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.

c) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Pracovníci klienty motivují k vykonávání běžných domácích činností. Společně se svým klíčovým pracovníkem hospodaří klienti s hotovostními finančními prostředky. Společně plánují běžné i výjimečné výdaje.

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.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovníci klienty motivují ke smysluplnému trávení volného času. Klienti mohou navštěvovat sociálně terapeutické dílny, věnovat se nejrůznějším kroužkům, s jejichž výběrem a zajištěním jim mohou pomoci pracovníci. Totéž se týká případného zájmu o práci. 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 a dodržování hygienických návyků. 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.

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.

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, upozorňujeme na případný střet zájmů či porušování klientových práv. Klienty řádně informujeme o všech záležitostech, které se jich týkají. Dbáme na to, aby klient uplatňoval své nároky (vyřízení průkazky mimořádných výhod aj.). V případě potřeby doprovázejí pracovníci klienty na úřady a jiné instituce.

Fakultativní služby

Nad rámec výše popsaných základních činností nabízíme klientům využití fakultativní služby. Tou je přeprava osobním automobilem organizace.

5. PRAVIDLA SOUŽITÍ

Příchod do chráněného bydlení

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.

Ubytování

Každý klient má k dispozici základní vybavení pokoje: postel s lůžkovinami, noční stolek, šatní skříň, komodu, křesílka a stolek. Interiér bytu si klienti mohou zařídit dle vlastních představ (v souladu s vlastním estetickým cítěním). Pokoj si mohou vybavit vlastním nábytkem. Mohou si také přestavět nábytek, pořídit závěsy, záclony, výzdobu, pokojové rostliny, umístit obrazy, případně další doplňky. Nové vybavení či jeho uspořádání by však nemělo narušovat prostor a soužití se spolubydlícími. Klíčoví pracovníci klienty podporují při rozhodování o podobě jejich prostředí, motivují je a pomáhají se zařizováním a úpravami pokoje.

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.

Ze svých finančních prostředků si klient hradí také koncesionářské poplatky. Klienti dbají na to, aby provozováním svých elektrospotřebičů nerušili spolubydlící.

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, mezaniny s odpočinkovou zónou, zahrada), či společné prostory 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 chráněného bydlení. Pokud klient klíče ztratí, hradí vyhotovení nových ze svých prostředků.

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. Bez svolení dovnitř nevstupuje. Pracovníci klienty seznamují s tím, jak vstupovat do cizích pokojů a jak reagovat na klepání, kterým o vstup do místnosti žádá někdo jiný.

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.

Pokud klient nevyužije možnost uzamknout prostor, ve kterém má osobní věci, a něco se mu z něj ztratí, nese za své rozhodnutí odpovědnost. Při posuzování situace bereme ohled na zdravotní stav, schopnosti a možnosti tohoto klienta.

Pobyt mimo chráněné bydlení

Prostor chráněného bydlení mohou klienti kdykoli opustit. V případě, že se nejedná o pravidelnost, je vhodné, aby klienti o svém odchodu informovali pracovníka. Ten se klienta zeptá na plánovaný návrat, poučí ho o bezpečnosti a seznámí s možnými riziky, která z jeho pobytu mimo domov plynou. Tato rizika pracovníci dále mapují a snaží se je v rámci individuálního plánování služby zmírňovat.

Klientům doporučujeme, aby s sebou ven nosili mobilní telefon a doklady.

V případě, že chce klient opustit chráněné bydlení nevhodně oblečen či upraven, pracovník klienta na tuto skutečnost upozorní. Může také poradit s výběrem vhodné trasy, nebo v dalších praktických záležitostech.

Pokud chce klient vyrazit za hranice města (třeba na návštěvu za rodinou) domluví se s klíčovým pracovníkem. Ten mu také může pomoci cestu zorganizovat, nebo jej dle jeho přání doprovodit.

Stravování

Pokud klienti neodebírají stravu odjinud, jídlo si připravují podle svých schopností sami nebo s podporou pracovníka. Potraviny si nakupují na základě svých možností a preferencí. S plánováním jídel a výběrem potravin klientům pomáhají pracovníci, kteří je také motivují k racionálnímu způsobu stravování. 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 nekonzumují.

Úklid

Pokoj si klienti uklízejí sami. V rámci dvoulůžkového pokoje se na úklidu domlouvají se spolubydlícím. Na základě společné domluvy se podle potřeby myjí také okna a provádí se větší úklid. Společné prostory bytu, jako je kuchyně, obývací pokoj, WC a sprcha, si uklízejí klienti bytu společně. Způsob domluvy na rozložení práce je zcela v režii obyvatel jednotlivých bytů. Pracovníci však klienty motivují k tomu, aby se na úklidu spravedlivě podíleli. Čisticí a mycí prostředky na úklid bytů a pokojů hradí klienti ze svých finančních prostředků. Společné prostory CHB Ostrava – vestibul, schodiště, pracovnu personálu a sociální pracovnice a společné wc uklízí uklízečka. Společné prostory CHB Hlučín – pracovnu personálu uklízí pracovníci. Mycí a čisticí prostředky na úklid společných prostor hradí organizace.

Praní

Klienti si perou své prádlo i ložní povlečení dle své potřeby, a to sami nebo s přiměřenou podporou pracovníka. K dispozici mají také sušičky prádla a sušák na zahradě. Prací prášek a aviváž si klienti hradí ze svých finančních prostředků.

Osobní hygiena

Hygienu provádí klienti sami nebo s podporou pracovníka, a to v dobu a s četností, která jim vyhovuje. Drogerii, kosmetiku a hygienické potřeby si klienti pořizují na vlastní náklady.

Při sprchování je v koupelně vždy pouze jeden klient. Ostatní spolubydlící i pracovníci respektují jeho soukromí. Koupelnu 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.

Pokud klient odmítne u hygieny asistenci konkrétního pracovníka, je jeho rozhodnutí akceptováno, a tato činnost je s ohledem na provozní možnosti služby zajištěna pracovníkem jiným. To platí pro jakoukoli spolupráci (doprovod k lékaři aj.)

Lékařská péče

Klient má možnost si zvolit svého ošetřujícího lékaře. 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.

V případě předepsané medikace si klienti chystají léky sami (podle svých schopností a dovedností). Pokud toto klient sám nezvládá, pomůže mu klíčový pracovník. Pracovník může také připomínat užití léku, pokud se na tom s klientem domluví.

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

Návštěvy

Pokud klient plánuje pozvat si do chráněného bydlení návštěvu, je v souladu s obecnou slušností informovat o tomto svém záměru pracovníky a spolubydlící, jichž by se přítomnost návštěvy mohla týkat. Je důležité, aby návštěva nevhodně nenarušila soukromí ostatních obyvatel chráněného bydlení.

K přijetí návštěvy může sloužit pokoj klienta či prostory bytu, které jsou pro jeho obyvatele společné. V těchto sdílených prostorech a ve dvoulůžkových pokojích 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 s ohledem na obecně stanovený noční klid. S ohledem na spolubydlící není možné, aby návštěvy v chráněném bydlení přespávaly.

Dodržování nočního klidu

Doba nočního klidu je stanovena dle obecních zvyklostí, tzn. od 22:00 hodin do 06:00 hodin. Neznamená to však, že již ve 22:00 hodin je nutné být v pokoji a ležet v posteli. V době nočního klidu je však žádoucí, aby klienti vykonávali 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. Podle občanského zákoníku je každá fyzická osoba zodpovědná za své jednání, pokud je schopna posoudit důsledky svého jednání a své jednání ovládnout. Takto způsobenou škodu na majetku je klient povinen nahradit ze svých prostředků.

Odpovědnost klientů se vždy posuzuje s přihlédnutím k jejich aktuálnímu zdravotnímu a psychickému stavu, možnostem, schopnostem a dovednostem.

Klient, zaměstnanec nebo jiná osoba jsou povinni upozornit vedoucí služby na škodu, která již vznikla nebo hrozí.

Kouření v bytě

Nejen na pokoji, ale také ve všech vnitřních společných prostorech bytu či domu se nekouří. Kouření je povoleno pouze v zahradě. Kuřáci využívají popelníky, do kterých vhazují popel a nedopalky. Na pokojích a v prostorech bytu či domu je kouření zakázáno z bezpečnostních důvodů.

Chov domácích zvířat

Klienti mohou chovat drobná domácí zvířata ve svém pokoji s ohledem na jeho prostorové možnosti. V případě, že klient bydlí ve dvoulůžkovém pokoji, se zvířetem musí souhlasit také spolubydlící. Klient musí přijmout odpovědnost za péči o 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, který zajistí, aby byla závada co nejdříve odstraněna. Zjištěné závady klienti sami neopravují či neodstraňují – chrání tak především sami sebe před možností poranění se.

Pořizování fotografií

Pracovníci nebo samotní klienti občas pořádají akce, při kterých se fotografuje. Na fotografiích se tak může objevit nejen kterýkoli obyvatel chráněného bydlení, 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 a jeho opatrovníka. Fotografie žádný pracovník nezveřejňuje na sociálních sítích, výjimkou je pouze zveřejnění na oficiálním facebookovém profilu Fontána p. o., který spravuje pověřený pracovník organizace.

Trávení volného času, práce a aktivity

Svůj volný čas si klienti organizují podle svých představ. Pracovníci je motivují k jeho smysluplnému využití. Pokud má klient zájem navštěvovat určitý kroužek nebo se věnovat konkrétní aktivitě, může si vše potřebné vyřídit sám nebo s podporou klíčového pracovníka či sociálního pracovníka. Ti mohou poradit s hledáním i výběrem aktivity, informovat klienta o způsobu, jakým je třeba kroužek uhradit apod. To samé platí také pro zájem uplatnit se na pracovním trhu.

Navazování vztahů, přátelství, partnerství

Každý člověk má právo svobodně si vybrat partnera a trávit s ním čas, tedy i člověk s postižením. 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 chráněného bydlení. Pokud si klient najde partnera mezi svými spolubydlícími (případně klienty organizace) a rozhodnete se spolu žít, má možnost sestěhovat se do společného bytu či domu. Pokud si najde klient partnera mimo chráněné bydlení a chtěl by s ním žít ve společné domácnosti, jsou mu pracovníci nápomocni (se souhlasem opatrovníka) situaci řešit a hledat způsob jak přání naplnit (např. nový byt, zajištění terénní služby, apod.).

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 v opilosti 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. Vcházet do pokojů ostatních spolubydlících, pokud nejsou doma.
- Vodit si do domů osoby, které sám klient nezná.

Stížnosti

Pokud jsou klienti, opatrovníci 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 kompetentnímu pracovníkovi (sociální pracovník CHB Hlučín, vedoucí služby).

Na co si můžete stěžovat?

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

Jak a komu si můžete stěžovat?

- Písemně na adresu: Fontána, příspěvková organizace Celní 409/3, Hlučín, 748 01,
- Elektronicky na e-mail vedoucí služby: jaroslava.hutnickova@fontana-po.cz,
- Elektronicky na e-mail sociální pracovnice: lvana.dombekova@fontana-po.cz; renata.crhova@fontana-po.cz
- Telefonicky vedoucí služby na: 739 480 811
- Ústně: kterémukoliv pracovníkovi v přímé péči, sociální pracovníci, vedoucí služby
- Anonymně do schránky viditelně označené symbolem pro stížnosti.

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.

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 zvládání běžných každodenních činností. S klientem je 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.).

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.

a) Úhrada za ubytování

typ pokoje	cena za 1 den
jednolůžkový pokoj	280 Kč
dvoulůžkový pokoj	260 Kč

Měsíční úhrada za ubytování pro každý měsíc je stanovena na základě ceny za 1 den a násobkem průměrného počtu dnů v měsíci, tedy koeficientem 30,42 (365 dní/12 měsíců = 30,42).

Celková úhrada za ubytování v jednolůžkovém pokoji činí 8.517,60 Kč.

Celková úhrada za ubytování ve dvoulůžkovém pokoji činí 7.909,20 Kč.

ÚHRADA ZA STRAVU

Klienti chráněného bydlení organizaci Fontána za stravu nic nehradí. Veškeré jídlo a suroviny na jeho přípravu si klienti kupují 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 oběda, případně návštěvu restaurace.

ÚHRADA ZA POSKYTOVANOU PÉČÍ

Výše úhrady se odvozuje od skutečně odebraných úkonů péče. Za poskytnutý úkon péče se počítá **135 Kč/hod.** Pokud péče netrvá celou hodinu, výše úhrady se krátí a účtuje se po započatých minutách.

Maximální výše úhrady za kalendářní měsíc je částka ve výši přiznaného příspěvku na péči.

ÚHRADA ZA FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Za úhradu dále poskytujeme přepravu osobním automobilem. Cena za přepravu činí 7 Kč za každý ujetý kilometr. V případě, že je přepravováno více osob najednou, každá osoba platí pouze poměrnou část.

POKUD JE KLIENT MIMO ZAŘÍZENÍ

Za ubytování se úhrada nevrací.

Způsob úhrady:

Úhradu za ubytování platí klient dle vzájemné dohody do 20. dne v měsíci, na který je platba určena, a to:

- hotově do pokladny (Hlučín, celní 409/3),
- na účet poskytovatele: 2112005497/2700, variabilní symbol: datum narození klienta,

Úhrada za poskytnutou péči za kalendářní měsíc se platí až v následujícím měsíci, nejpozději však do 20. dne měsíce.

Seznam úkonů péče

1. Pomoc při zajištění stravy
2. Poskytnutí ubytování
3. Pomoc při zajištění chodu domácnosti
 - a) Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti
 - b) Pomoc při údržbě domácích spotřebičů
 - c) Podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami
4. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - a) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
 - b) Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 - c) Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
 - d) Podpora v oblasti partnerských vztahů
 - e) Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - a) Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
 - b) Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
 - c) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
6. Sociálně terapeutické činnosti
 - a) Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
 - b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
8. Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - a) Pomoc při úkonech osobní hygieny
 - b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - c) Pomoc při použití WC

Každému klientovi jsou z výše uvedeného seznamu poskytovány pouze ty úkony, které nezbytně využívá na základě svých individuálních potřeb.

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 ubytování je opatrovníkovi předáváno na základě domluvy. Je možné jej zasílat (písemně nebo elektronicky) pravidelně měsíčně, čtvrtletně, ročně apod.
- Úhrada obědů odebraných v daném měsíci (týká se pracujících klientů ve Fontáně, p. o.) probíhá v měsíci následujícím, a to na základě vyúčtování, které je klientovi vystaveno do 5 pracovních dnů od konce účtovaného období. Platbu provádí klient v hotovosti do pokladny organizace nejpozději do 20. dne v měsíci.
- Úhrada úkonů péče za daný měsíc probíhá na základě vyúčtování, které bude opatrovníkovi předáno do 5 pracovních dnů měsíce následujícího.
- Vyúčtování klientova hospodaření s osobními financemi si i s originály výdajových dokladů přebírá opatrovník v dohodnutém časovém intervalu.

7. FINANČNÍ PROSTŘEDKY KLIENTA

Klienti chráněného bydlení nemají v organizaci Fontána, p. o. žádný depozitní účet, na který jim může opatrovník zasílat finanční prostředky. Je tedy plně na opatrovníkovi, jakým způsobem zajistí doručení finančních prostředků klientovi (např. osobní předání, poštovní poukázkou, výběr finančních prostředků samotným klientem z bankomatu prostřednictvím platební karty) tak, aby mohl hradit své běžné výdaje. Ať už opatrovník zvolí jakýkoliv způsob předání finančních prostředků klientovi, může počítat s naší pomocí, resp. s tím, že do tohoto procesu budeme zapojeni.

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

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. Za běžné výdaje jsou považovány nákupy v obchodech (potraviny, oblečení, elektro, apod.), ale také např. léky, kompenzační pomůcky, vstupné na kulturní, sportovní a společenské akce, platby za poskytnuté služby (kadeřník, pedikúra, masáže) apod.

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 má klient osobní účet, má možnost mít také platební kartu. K využívání platební karty 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 ve svých osobních věcech, v uzamykatelné pokladně. 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. Klíčový pracovník také jako jediný pracovník služby zná ke kartě PIN (kopie PIN je uložena v zapečetěné obálce u sociálního pracovníka). Běžně si klient za měsíc vybere částku maximálně do výše částky, která mu zbyde z jeho měsíčního příjmu po odečtení nákladů na ubytování. Měsíčně vybíranou částku může opatrovník také omezit stanovením limitu na kartě (stejně tak může na kartě deaktivovat funkci „bezkontaktního placení“). S opatrovníkem je individuálně dohodnut způsob kontroly výběrů z účtu klienta.

Pokud si chce klient pořídit něco nad rámec svých běžných měsíčních výdajů, 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 hospodář se svým klíčovým pracovníkem. Společně evidují útratu, plánují budoucí výdaje apod. Forma podpory, kterou při tom klíčový pracovník klientovi poskytuje, je blíže 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 opatrovníkovi v dohodnutém intervalu. Nejdéle jsou však výdajové doklady v organizaci uloženy po dobu jednoho roku.

Povinnosti pracovníka v sociálních službách:

- v programu eEquip neprodleně zaznamenávat každý pohyb klientových finančních prostředků (příjmový a výdajový doklad),
- spolu s klientem pravidelně provádět analýzu finančních prostředků (znát klientovu finanční situaci, tzn. výši jeho příjmu a výši zůstatku jeho důchodu, mít přehled o pravidelných výdajích za léky, kompenzační pomůcky, fakultativní služby apod.),
- uchovávat příjmové a výdajové doklady pro potřebu řádného vyúčtování klientových finančních prostředků,
- v případě klientových „bezdokladových“ výdajů používat předepsaný tiskopis,
- pravidelně kontrolovat výši zůstatku v pokladně, na případnou ztrátu klientových financí neprodleně upozornit vedoucího služby,
- provádět taková opatření, aby nedošlo ke zneužití finančních prostředků klienta,
- do druhého pracovního dne následujícího měsíce provést vyúčtování za předchozí měsíc a odevzdat ke kontrole vedoucímu služby, či sociální pracovníci.
- jednotlivé paragony číslovat dle pořadí v programu EQUIP.
- Kontrolovat zda zůstatek finanční hotovosti v pokladně klienta nepřesáhl hranici 10.000Kč

Důležité upozornění:

- „bezdokladový výdej“ musí být zaznamenán ve vyúčtování, převzetí finanční částky stvrdí klient svým podpisem (v případě, že se klient neumí podepsat, je zde uveden svědek),

Kontrolní činnost zůstatku finančních prostředků:

- tuto kontrolní činnost je oprávněn provádět vedoucí služby a sociální pracovník
- sociální pracovník provádí kontrolní činnost pravidelně 1x měsíčně minimálně u 5 klientů
- kontrolní činností se rozumí kontrola zůstatku finanční hotovosti a soulad všech pokladních dokladů
- kontrolní činnost provádí minimálně dva zaměstnanci za přítomnosti klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka na směně

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 eEquip), 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).

8. OSOBNÍ MAJETEK KLIENTA

V rámci chráněného bydlení se nakoupené věci a oblečení osobní potřeby 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 eEquip evidován pouze movitý majetek (nábytek + veškeré elektro).

Vyřazování evidovaných věcí u klientů probíhá za spolupráce klíčového pracovníka, klienta a sociálního pracovníka.

9. OSTATNÍ

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.

Aktualizovala: Bc. Jaroslava Hutníčková, DiS., vedoucí služby

Aktualizace k 1. 05. 2025

Schválil: Ing. Andrej Foltýnek, ředitel organizace