

Služba	Chráněné bydlení	
Vydal	Paprsek, příspěvková organizace	
Počet stran	4	
Platnost od	01.01.2022	
Vypracoval	realizační tým	
Garant	Sociální pracovník	
Závazná pro	Všechny zaměstnance	
Schváleno	Bc. Marie Wetterová, ředitelka	Dne 01.12.2021
Aktualizace	Změny v metodice jsou řešeny aktualizací celé metodiky a upozorněním na změny v rámci zápisů z porad	



Domácí řád CHB

(dále jen DŘ)

- Domácí řád (dále jen DŘ) Chráněného bydlení je souhrn vnitřních pravidel chodu domácnosti v souvislosti s poskytovanou sociální službou.
- Dodržování domácího řádu je závazné pro všechny pracovníky chráněného bydlení, klienty a na ostatní občany, kteří se zdržují s vědomím poskytovatele v domácnosti.
- Upravuje normy soužití klientů v chráněném bydlení.
- Popisují a konkretizuje rozsah služeb poskytovaných s cílem vytvářet příznivé podmínky pro zabezpečení potřeb klientů, jejich seberealizaci, kulturní a společenské vyžití.
- Tato vnitřní pravidla vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ze zřizovací listiny zařízení, organizačního a provozního řádu zařízení.

Klienti se podílí podle svých sil a schopností na chodu domácnosti. Svým jednáním by měli napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, a to slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním dohodnutých pravidel.

Ubytování

Při příjetí je klientovi určena domácnost, pokoj a lůžko. Při nastěhování obdrží klient klíč od hlavních vstupních dveří (domu/bytu), branky pokud u nemovitosti je, klíč od pokoje a skříň, případně nočního stolku. Ke každé domácnosti náleží kuchyň, obývací a jídelní prostor, toaleta a koupelna, které jsou společné pro všechny členy domácnosti. Pokoje jsou standardně vybaveny. Minimální výbava pokoje je lůžko, skříň, noční stolek, stropní svítidlo. Klient si může pokoj vybavit vlastním drobným nábytkem a předměty, které mu budou zpříjemňovat prostředí. Každý pokoj je uzamykatelný a klient má klíč na otevírání dveří a při odchodu z pokoje si jej uzamyká. Pokoje s balkónem jsou vybaveny klíčem a klient má povinnost balkon uzamknout vždy, když opouští domácnost (dům/byt). Hlavní vstup do domu/bytu klient uzamyká vždy, když odchází mimo budovu. Personál má k dispozici náhradní klíče od pokoje a skříň, případně nočního stolku, který lze v případě potřeby užít. Při neshodách mezi spolubydlíci je pracovník vždy nestranný a objektivní, společně s klienty se snaží najít řešení přijatelné pro obě strany. Povinností je zamykání hlavních vstupních dveří od 21:00 – 06:00.

Stravování

Obědy si mohou klienti připravovat v bytě za podpory a pomoci personálu nebo využít např. restaurace ve městě. Personál chráněného bydlení vede klienty k přípravě správné a vyvážené stravy, k dodržování dietních opatření v rámci doporučení lékaře. Potřebné suroviny na přípravu stravy si zajišťují klienti sami ze svých finančních prostředků, za podpory a pomoci pracovníků chráněného bydlení. Podpora a pomoc personálu při přípravě stravy je nastavena podle potřeb jednotlivých klientů chráněného bydlení a je poskytována zcela individuálně v různých fázích přípravy (nákup surovin, příprava stravy, úklid kuchyně, stolování atd.). Klienti využívají při přípravě stravy běžné elektrospotřebiče, kdy při jejich používání poskytují pracovníci pomoc a podporu dle individuálních potřeb.

Doba klidu a návštěvy

Návštěva by neměla rušit ostatní spolubydlíci. Klienti v chráněném bydlení jsou podporováni v udržování společenských kontaktů, a to jak s rodinnými příslušníky, tak se známými a přáteli. Jsou podporováni v utváření nových vazeb. Návštěvy na chráněném bydlení jsou vítány, protože podporují přirozené vazby. Návštěva však nesmí rušit plynulý chod zařízení a klid ostatních. Přespání v chráněném bydlení neumožňujeme, neboť podobná služba není smluvně upravena.

Pro telefonní kontakt mohou rodinní příslušníci nebo opatrovníci využít telefonní čísla uvedená na webových stránkách. Pro telefonní kontakt s příbuznými využívají klienti vlastní telefon.

Hygiena prostředí a osobní hygiena

Klienti jsou vedeni k dodržování čistoty a pořádku na svých pokojích (skříň, noční stolek, osobní věci). Běžný úklid provádí klienti sami s podporou a pomocí personálu.

Klienti jsou motivováni k pravidelnému dodržování osobní hygieny. Pomoc a podpora personálu při koupání je poskytována podle potřeb a schopností klienta. Rozsah se sjednává individuálně. Součástí osobní hygieny je holení, stříhání nehtů a vlasů. Při těchto úkonech je možné využít veřejně dostupné služby. Praní, žehlení a opravu prádla si zajišťují klienti sami.

Zdravotní péče

Lékařskou péči v chráněném bydlení poskytuje každému klientovi jeho registrující praktický lékař. Pokud zvládne klient návštěvu lékaře samostatně, jde sám. Pracovník, který doprovází klienty k lékaři, napomáhá při komunikaci se zdravotnickým personálem. Pracovník nezná zdravotní údaje klienta, ty má klient u sebe. Do ordinace pracovník vstupuje pouze na přání klienta. Pracovník je komunikátor, který napomáhá klientovi sdělit svoje pocity, projevy nemoci, napomáhá při plánování další kontroly, napomáhá vysvětlit požadovaný léčebný režim. Informace o zdravotním stavu zná opatrovník, který může také klienta doprovázet.

Podávání léků: Klienti chráněného bydlení si připravují léky do týdenních lékovek za dohledu zdravotní sestry nebo veřejného opatrovníka. Tyto lékovky jsou připravovány na 14 dní a jsou hrazeny ze zdravotního pojištění, klienti si je sami nehradí. Léky jsou uloženy v uzamykatelných prostorách na jednotlivých pokojích klientů. Klienti chráněného bydlení si berou léky sami pod dohledem a za přítomnosti pracovníka chráněného bydlení. Pracovník dohlíží, aby si klienti vzali správnou lékovku a léky se správným dnem a ve správném čase.

Sociální péče

Součástí poskytovaných služeb je tvorba plánu péče. Průběh poskytování sociální služby je sestavován týmově. Plán péče průběhu sociální služby zahrnuje zjišťování potřeb a cílů klienta, sestavení individuálního plánu péče a její realizace a hodnocení průběhu služby podle osobních cílů a potřeb klienta, s přihlédnutím k jeho možnostem a schopnostem. Každý klient má určeného klíčového pracovníka, kterého však může v průběhu změnit.

Volnočasové aktivity:

Volnočasové aktivity si klient plánuje a organizuje sám, případně s dopomocí a podporou personálu. Inspiraci mohou být klientům plakáty, informace města, internet. Pokud klient potřebuje k naplánované aktivitě doprovod, nebo jinou podporu od pracovníka, je mu poskytnuta v termínu a rozsahu, který neomezuje ostatní členy domácnosti a její

běžný chod. Klient musí svůj požadavek sdělit včas, aby mohl být upraven stanovený pracovní harmonogram. Na plánovanou aktivitu např. fotbal nemusí klienti být doprovázeni pracovníkem, pokud je to aktivita pravidelná a pro klienty je známá. Personál vede klienty, aby si dokázali přivolat pomoc, pokud by se ztratili. Měli by vědět, koho oslovit, ukázat kartičku, kde je napsáno jejich jméno a telefon na pracovníka chráněného bydlení. Volnočasové aktivity by neměly příliš zasahovat do plánovaného zaměstnání klientů. Měl by fungovat princip „normality“.

Věci klientů

Věci, které si přinese klient do bytu, zůstávají jeho majetkem. Věci přidělené k užívání zůstávají majetkem poskytovatele. Osobní prádlo a šactvo si každý klient hlídá sám, není nijak značeno. Věci nebezpečné a zdravotně závadné se do bytu/domu přinášet nesmí, např. zbraně, omamné látky... Používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů je možné pouze za předpokladu jejich nezávadnosti. Klient je povinen, pokud používá vlastní elektrospotřebič, 1x ročně zajistit jeho pravidelnou kontrolu na svoje vlastní náklady. Klienti mají povinnost hradit za rozhlasové a televizní vysílání platné koncesionářské poplatky formou SIPO nebo úhradou z účtu klienta, v případě že vlastní televizor a rádio.

Výplata důchodů a příspěvku na péči:

Důchody klientů jsou do chráněného bydlení zasílány:

- Převodem na číslo účtu poskytovatele 9032631/0100

Z důchodu je provedena úhrada za poskytované služby. Zbývající část důchodu je převedena na hotovostní depozitní účet klienta, který je spravován poskytovatelem. Nákupy věcí a osobních potřeb od částky 3.000,- Kč jsou ošetřeny formou písemného souhlasu klienta/zákonného zástupce/opatrovníka. Věci s vyšší pořizovací cenou než 5.000,- Kč budou zakoupeny pouze s písemným souhlasem soudu. Finanční prostředky, které klient v daném období nespotřebuje, jsou předávány klientovi/ opatrovníkovi/ k uložení na osobní účet. Hospodaření s finančními prostředky klienta musí být průkazné a transparentní. Klient/opatrovník má právo nahlížet do pomocné evidence prostředků, které má deponovány u poskytovatele. Rovněž má právo kontrolovat hospodaření se všemi finančními prostředky, které u poskytovatele deponoval.

Příspěvek na péči klientů je do chráněného bydlení zasílán:

- Převodem na číslo účtu poskytovatele 9032631/0100

Za podporu a pomoc hradí klient chráněného bydlení úhradu podle skutečně poskytnutých úkonů dle aktuálního ceníku. Poskytovatel se zavazuje účtovat za poskytované úkony péče měsíčně cenu maximálně do výše přiznaného příspěvku na péči. Poskytované úkony přesahující částku přiznaného příspěvku na péči nebudou klientovi účtovány.

Hospodaření s finančními prostředky:

Klienti jsou pracovníky podporováni v hospodaření s finančními prostředky. Část klientů má soudem určeného opatrovníka, který se jim stará o finanční prostředky. Na CHB klienti za podpory pracovníků hospodaří jen s částí těchto prostředků. Pracovníci zaznamenávají příjmy a vydaje do vypracovaných tabulek v počítači, kontrolují stav finanční hotovosti v uzamčeném trezoru na každém bytě, uschovávají doklady – účtenky od jednotlivých nákupů. Finanční prostředky mají jednotliví klienti uloženy na svých pokojích, v uzamykatelných skříňkách/ zásuvkách nebo trezoru a dle individuálních schopností klienta si za ně sami odpovídají, nebo je klíč uložen u pracovníka a na žádost klienta je mu vydán. Společný fond je uložen v trezoru u pracovníků chráněného bydlení.

Klienti mají vypracovaný manuál na hospodaření s určitou částkou. Tato částka nemusí být vysoká. Klient by měl vědět, co si za tyto peníze koupí. Mělo by to být, to co má klient rád, aby to bylo pro klienta motivující. Klient by měl nacvičovat pravidelně a to hlavně v reálném prostředí.

Odpovědnost uživatelů za škodu na svěřené věci

Klient odpovídá za škodu způsobenou na majetku poskytovatele nebo majetku jiných osob. Rozsah škody a míra zavinění je posuzována individuálně s přihlédnutím ke schopnosti uživatele posoudit následky svého jednání.

Základní podmínky soužití

Klienti i pracovníci se v bytu/domě řídí zásadami slušného chování a společenského soužití.

Nesmí omezovat prostor ostatních svými věcmi ani svou činností a respektuje soukromí ostatních osob v domácnosti/domě/bytu.

Pracovník před vstupem do bytu/domu zazvoní, před vstupem do pokoje klienta vždy zaklepe a vyčká na vyzvání.

Do pokoje klienta vstupuje bez vyzvání pouze v případě obavy o zdraví, nebo bezpečnost klienta.

Pokud klient hrubým způsobem opakovaně narušuje společenské soužití a nedbá na předchozí ústní domluvy nebo písemné napomenutí /v průběhu tří měsíců/ může mu ředitel domova vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby.

Za hrubé porušení pořádku a společného soužití v chráněném bydlení je považováno zejména: nadměrné užívání alkoholu a návykových látek spojené s rušením ostatních klientů, vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, opakované krádeže, opakované šikanování ostatních klientů, opakované porušování zákazu kouření v budově, fyzické napadení personálu a klientů domova nebo opakující se vulgární a obtěžující chování vůči ostatním klientům

a personálu chráněného bydlení.

Stížnosti

Každý klient má možnost kdykoliv vznést připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s kvalitou nebo se způsobem poskytování sociální služby.

Oznámení týkající se vzájemných negativních vztahů mezi klienty /např. situace, kdy klient upozorní na vulgární nadávky a další verbální projevy jiného klienta na svoji nebo jinou osobu, přichází sdělit nespokojenost se spolubydlícím, sděluje vzájemné antipatie, upozorňuje na nevhodné chování ostatních klientů, vadí mu hlasité projevy jiného klienta, neshody na pokoji např. rozžínání a zhasínání světla, hlasitá hudba nebo TV, nedovolené používání osobních věcí, naschvály jiného klienta atd./ **není považováno za stížnost**, i když klient použije slovo „stížnost“.

V případě těchto oznámení pracovník prověří okolnosti, situaci klientům vysvětlí případně poučí klienta o vhodném chování s upozorněním na nutnost dodržování vnitřních pravidel domácnosti.

Kdo může stížnost podat?

Kdokoliv, nejen klient služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

Způsob podání stížnosti:

- ústně (osobně, telefonicky)
- písemně (osobním podáním, poštou, e-mailem)
- anonymně

Stížnost může být sdělena/předána kterémukoliv pracovníkovi. Pracovník, na kterého se stěžovatel obrátil, zodpovídá za její předání kompetentnímu pracovníkovi /sociální pracovník/, ten stížnost přijme a provede o ní zápis – tj. záznam o přijetí stížnosti a následně zajistí její zaevidování.

Kontakty na podání jinou formou než osobním předáním jsou:

Paprsek,p.o.

K Čihadlu 679

67963 Velké Opatovice

e- mail: socialni.chb@paprsek.eu, reditel@paprsek.eu

další kontakty jsou k dispozici na internetových stránkách: www.paprsek.eu/kontakty.

Stížnost na kvalitu poskytované služby vyřizuje sociální pracovník. Stížnost na pracovníka vyřizuje ředitel organizace.

Podněty a připomínky řeší pracovníci chráněného bydlení průběžně, nedostatky a připomínky jsou ihned řešeny a klientovi je předána srozumitelná informace o způsobu řešení.

Evidenci stížností vede sociální pracovník, prověření stížnosti provádí sociální pracovník, při stížnosti na pracovníka ředitel organizace bezodkladně. Stěžovatel je o výsledku šetření vyřízení informován, dle závažnosti stížnosti pracovníkem chráněného bydlení, sociálním pracovníkem, případně ředitelem organizace. Anonymní stížnost je prověřena a výsledek šetření je sdělen vhodnou formou všem klientům chráněného bydlení i pracovníkům. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Pokud klient nebude dodržovat Smlouvu a Domácí řád, se kterými byl řádně seznámen, popřípadě bude narušovat soužití s dalšími klienty, může poskytovatel přikročit k následným opatřením:

- a) Domluva
- b) Písemné napomenutí
- c) Ukončení poskytované sociální služby

Ve Velkých Opatovicích dne 1.1.2022

