|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Domov Brtníky**  **příspěvková organizace**  **Brtníky 119**  **407 60** | |
| **Číslo:** | | |
| **DOZPBRT-00791/2022** | | |
| **SQSS:** | | |
| 1. **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb** | | |
| **Název:** | | |
| **Průvodce službou pro klienty Chráněné bydlení** | | |
| **Datum vydání:** | | **28. 12. 2022** |
| **Účinnost od:** | | **01. 01. 2023** |
| **Datum revize:** | | **01. 03. 2024** |
| **Odpovědný za revizi:** | | **sociální pracovníci CHB** |
| **Registrovaná služba:** | | |
| Chráněné bydlení | | |
| **Zpracoval:** | | |
| Mgr. Vlachynská Veronika, Mgr. Lipenský Jiří, Bc. Chajdurová Květa | | |
| **Schválil:** | | |
| Mgr. Ilona Trojanová | | |
| **Závazné pro:** | | |
| Všechny zaměstnance CHB a klienty CHB Domova Brtníky, p. o. | | |
| **Počet listů celkem:** | | **5** |
| **Počet příloh:** | | **0** |
| [Související obrázek](https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=2ahUKEwjR2KGf6u3jAhWisaQKHbLRD-IQjRx6BAgBEAU&url=https://pixabay.com/cs/vectors/%C5%BE%C3%A1rovka-n%C3%A1pad-osv%C3%ADcenstv%C3%AD-pl%C3%A1n-1926533/&psig=AOvVaw3eFuowH4sZoH8nnxHEyZvi&ust=1565166559982081)**Verze směrnice:** | | **2.** |
| **Místo uložení:** | | |
| Ředitelna, kanceláře sociálních pracovníků, příloha ke Smlouvám CHB, interní elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o., IS Cygnus 2, nástěnka pro klienty | | |

****

PRŮVODCE SLUŽBOU

pro klienty

Chráněné bydlení

Obsah

[| Na koho se můžete obrátit 4](#_Toc73358071)

[| Ubytování 5](#_Toc73358072)

[| Jak Vám bude zajištěno stravování? 6](#_Toc73358073)

[| Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké služby poskytujeme? 6](#_Toc73358074)

[| Čím se při poskytování služby řídíme? 7](#_Toc73358075)

[| Jaké máte povinnosti? 7](#_Toc73358076)

[**|** Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla? 8](#_Toc73358077)

[**|** Co dělat, když nejste spokojen 8](#_Toc73358078)

[| Jak je to, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi? 9](#_Toc73358079)

[**|** Jak je to se zdravotní a ošetřovatelskou péči? 9](#_Toc73358080)

[**|** Jak je to s odpovědností za škodu? 9](#_Toc73358081)

[**|** Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady? 10](#_Toc73358082)

[| Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova? 10](#_Toc73358083)

[| Jak můžete poskytování služby ukončit? 10](#_Toc73358084)

# | Na koho se můžete obrátit

Ředitelka Domova Brtníky, p. o. (dále jen Domov)

Mgr. Ilona Trojanová

tel.: 734 751 222

Vedoucí sociálního a zdravotního úseku

Bc. Marcela Králová

tel.: 736 482 650

Depozitní účetní

Pavla Kolárová

tel.: 777 470 024

CHB

*Vedoucí služby*

Mgr. Veronika Vlachynská

tel.: 773 988 316

*Sociální pracovník*

Mgr. Jiří Lipenský

tel.: 736 482 649

*Sociální pracovnice*

Bc. Květa Chajdurová

tel.: 775 988 156

# | Ubytování

**Váš pokoj je vybaven základním nábytkem (**lůžko, šatní skříní, noční stolek). Svůj pokoj si můžete dovybavit vlastními drobnými dekoračními předměty a se souhlasem ředitelky Domova i vlastním nábytkem (poličky, skříňky apod.).

Ubytování dále zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, svoz komunálního odpadu, odběr elektrické energie. Může zahrnovat i pomoc v míře nezbytně nutné při úklidu, praní, žehlení a drobných oprav prádla (např. přišití knoflíku).

*Úhrada je stanovena* *ceníkem, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby.*

Máte právo požádat o **přestěhování** na jiný pokoj. Bude vám vyhověno, pokud to provozní podmínky Domova dovolují.

Můžete používat vlastní běžné **elektrospotřebiče** (např. varné konvice, televizory, radiopřijímače, video nebo DVD rekordéry, počítače apod.). Elektrospotřebiče ve Vašem vlastnictví podléhají pravidelným revizím, které si hradíte ze svých prostředků. Revize není nutná u nových elektrospotřebičů v záruční době při doložení dokladu o koupi. U ostatních nových elektrospotřebičů, které Vám někdo daruje, a nemáte k nim doklad o koupi, je nutná revize.

**Kouření** je povoleno pouze ve vymezených prostorách na balkoně či ve venkovních prostorech Domova k tomu určených.

**Úklidy** vlastních pokojů a společných prostor, s výjimkou mytí oken, si zajišťujete sami za asistence pracovníků v sociálních službách. Mytí oken zajistíme.

**Praní a žehlení prádla** si zajišťujete sami, popř. za asistence pracovníků v sociálních službách. Na každé domácnosti je k dispozici pračka a sušička.

**Drobné opravy osobního prádla a ošacení** si zajišťujete sami, popř. prostřednictvím externích služeb.

**Návštěvy** můžete přijímat neomezeně s výjimkou doby nočního klidu od 22:00 do 06:00 hodin. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek a musí respektovat soukromí ostatních klientů na domácnosti, či spolubydlících klientů. Jen při mimořádných událostech mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány, a to na základě rozhodnutí či doporučení orgánů hygienické služby. Návštěvy se musí ohlásit u služby konajícího pracovníka. Doporučujeme návštěvu ohlásit předem na telefonní číslo příslušného střediska či vedoucího služby.

**Doba nočního klidu** je stanovena od 22:00 do 06:00 hodin. V době nočního klidu můžete používat audio a video techniku na svém pokoji, eventuálně ve společných prostorách, ale vždy jen tak, abyste nerušili ostatní spolubydlící. V době nočního klidu Vás nebudou pracovníci rušit, výjimku tvoří pouze nutnost užití léků.

**Uzamykání pokojů** -máte právo si uzamykat a odemykat si svůj pokoj/byt a mít od něj klíč. Z bytu můžete odcházet podle svých přání, potřeb a zájmů, pokud Vám to dovolí zdravotní stav a je-li to v souladu s přijetím přiměřeného rizika volného pohybu.

**Domácí zvířata** můžete chovat pouze se souhlasem ředitelky Domova. Lze chovat drobná zvířata, která žijí ve vymezeném prostoru (akvárium, terárium, klec) a neruší hlukem, zápachem a nejsou případně útěku nebezpeční svému okolí. Předpokladem je, že se o chované zvíře dokážete postarat sami, bez pomoci pracovníků.

# | Jak Vám bude zajištěno stravování?

V rámci CHB je preferováno, že si připravujete stravu sami, včetně nákupu surovin, podle přání a možností. Popř. Vám je poskytována asistence při zajištění a přípravě stravy, a to v míře nezbytně nutné pracovníky konající službu. Dále můžete stravu odebírat od externího dodavatele.

# | Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké služby poskytujeme?

**Základní činnosti**

V rámci základních činností Vám pomáháme v oblastech, které sami nezvládáte. Kromě ubytování a stravování se jedná například o pomoc při hygieně, při oblékání a svlékání, při podávání stravy, při pohybu po domácnosti i mimo ni, s organizací volného času, při obstarávání nákupů, při vyřizování záležitostí na úřadech, při kontaktu s vašimi blízkými a další činnosti stanovené zákonem a vyhláškou.

Základní činnosti jsou hrazeny z Vašeho příspěvku na péči. Přiznaný příspěvek náleží v dané výši Domovu a péči Vám budeme poskytovat i v případě, že za péči vyčerpáte vyšší částku, než Vám byla přiznána.

**Základní sociální poradenství**

Rádi Vám pomůžeme se zorientovat ve Vaší aktuální životní situaci a nabídneme možnosti řešení. Poskytneme informace o tom, jak Vám může naše služba pomoci, o Vašich právech a povinnostech při čerpání služby, informace o jiných vhodných sociálních službách, o finančních dávkách a příspěvcích.

Sociální poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem a to jak při zahájení služby, tak kdykoliv při pobytu u nás.

**Fakultativní služby**

Jsou to služby, které nejsou hrazeny z příspěvku na péči, a musíte si je hradit ze svých finančních prostředků. Jako fakultativní služby poskytujeme dopravu automobilem. Informace o poskytování fakultativní služby Vám podá sociální pracovník nebo vedoucí služby podle platných směrnic Domova.

*Směrnice Poskytování fakultativních služeb je přílohou Smlouvy.*

# | Čím se při poskytování služby řídíme?

Respektujeme a dodržujeme vždy *Listinu základních práv a svobod* a *Mezinárodní úmluvu o právech osob se zdravotním postižením*.

Naše organizace má vypracovaný *Etický kodex,* kterýje závazný pro všechny pracovníky.

# | Jaké máte povinnosti?

* Chovejte se ohleduplně a s respektem k ostatním klientům i pracovníkům služby.
* Respektujte soukromí svých spolubydlících.
* Požádejte o souhlas jiného klienta v případě vstupování a zdržování se v jeho pokoji.
* Nevstupujte do prostor určených pro pracovníky.
* Respektujte navzájem Vaše potřeby a možnosti.
* Udržujte čistotu a pořádek ve všech užívaných prostorách a v zájmu společného soužití dbejte na osobní hygienu, čistotu ošacení, prádla a obuvi (dle potřeby s podporou pracovníka v sociálních službách). V případě nerespektování těchto pravidel jste povinen umožnit pracovníkům vstoupit na váš pokoj a provést potřebná opatření k odstranění špíny a zápachu.
* Odpovídáte za věci, které jsou Vám zapůjčeny do užívání. Chovejte se šetrně k majetku Domova, záměrně ho neničte a nepoškozujte.
* Máte zákaz manipulovat s otevřeným ohněm ve všech objektech Domova.
* Spolupracujte s pracovníky Domova při řešení Vaší nepříznivé sociální situace.
* Úhradu za ubytování, stravu a péči uhraďte dle platné Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
* Vaše hrubé verbální či fyzické napadání ostatních klientů či pracovníků, omezování práv jiných klientů, krádeže, vyhrožování fyzickým napadením, nepřiměřené projevy konzumace alkoholu nebo užívání návykových látek je považováno za hrubé porušování pořádku a pravidel společného soužití a může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Porušování pravidel, které spadají do pravomoci Policie ČR, jsou řešena jejím přivoláním.
* V Domově je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci nebo látky hygienicky závadné či zdraví škodlivé.

# **|** Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla?

Opakované porušování pravidel může být důvodem k vypovězení *Smlouvy o poskytování sociálních služeb* ze strany poskytovatele. Na porušení pravidel budete písemně upozorněn. K ukončení smlouvy může dojít po třetím písemném upozornění v průběhu 12 ti měsíců od 1. písemného upozornění.

# **|** Co dělat, když nejste spokojen

**Stížnost** si můžete podat, pokud nejste spokojený s poskytováním sociální služby nebo s jednáním pracovníků či vašich spolubydlících.

Stěžovat si můžete ústně u kteréhokoliv pracovníka, písemně (i anonymně) vhozením stížnosti do Schránky stížností. Schránky jsou umístěny na viditelně označených místech v budovách Domova. Vaše stížnost je vždy prošetřena a informace o způsobu řešení dostanete písemně nejdéle do 30 dnů od podání.

Je-li stížnost anonymní, je odpověď zveřejněna na nástěnce Domova u schránky stížností.

V případě nespokojenosti s řešením Vaší situace máte možnost se odvolat k nadřízenému orgánu Domova Brtníky, kterým je:

**Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 402 02 Ústí nad Labem, tel. 475 657 111** nebo na **Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111.**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost obrátit se také na nezávislý (objektivní) orgán, instituce, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv: **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888** nebo **Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142.**

# | Jak je to, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi?

Se svými penězi na osobní potřebu si můžete hospodařit sám, s pomocí opatrovníka nebo Vám můžeme pomáhat my. Pracovníci Vám pomohou při obstarávání Vašich požadavků na nákup drogerie, oblečení apod.

Vaše finance je možné zaslat převodem na účet Domova nebo platbou v hotovosti do hlavní pokladny Domova. Výše vydávané hotovosti je určena domluvou s opatrovníkem nebo částkou určenou soudem a je závislá na Vašich finančních možnostech.

# **|** Jak je to se zdravotní a ošetřovatelskou péči?

Zdravotní a ošetřovatelskou péči nezajišťujeme. K Vašemu praktickému lékaři a odbornému lékaři můžete docházet sám, pokud Vám to zdravotní stav dovolí, nebo za pomoci a doprovodu pracovníků.

Léky si připravujete do lékovek sám, popř. pod dohledem našich pracovníků. Léky jsou uschovány v zamykatelných boxech, které máte na uložené svém pokoji. Pokud zvládáte sám, klíče máte u sebe, ostatní je mají uschovány u svých pracovníků, kteří jim klíče vydávají při pomoci s přípravou lékovek.

# **|** Jak je to s odpovědností za škodu?

Vybavení domácnosti, které Vám poskytneme ke každodennímu užívání, zůstává majetkem Domova. Při jejich používání jste povinen s nimi zacházet šetrně a hospodárně a dbát na to, aby na věcech nevznikla škoda.

Při ukončení pobytu jste povinen vybavení, které je majetkem Domova, vrátit ve stavu odpovídajícím době používání.

Úschovu cenných věcí Domov nezajišťuje. V případě plánované hospitalizace nebo pobytu mimo Domov můžete požádat depozitní účetní o úschovu. O úschově bude sepsán protokol.

# **|** Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady?

Můžete se rozhodnout, zda chcete mít své osobní doklady (občanský průkaz, průkaz ZTP, kartička ZP, parkovací průkaz, apod.) uloženy u sebe na pokoji nebo si je uložíte k nám do úschovy.

Osobní doklady, které nechcete mít u sebe, si můžete uložit u pracovníků v uzamykatelné skříňce/trezoru. O tomto uložení bude sepsán protokol.

# | Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova?

Je doporučováno, abyste při odchodu mimo areál Domova oznámil svůj odchod, místo pobytu a předpokládanou dobu návratu službu konajícímu personálu. Pokud potřebujete při pohybu mimo objekt Domova asistenci či doprovod, domluvíme se na četnosti a způsobu. Toto nelze zajistit vždy, je nutno se předem na asistenci domluvit s vedoucím služby.

Pobývat mimo službu např. z důvodu dovolené nebo návštěvy rodiny můžete. Tato doba je ale omezena na 120 dní v roce. Pokud přesáhnete stanovenou dobu, má se za to, že jde Vaše nepříznivá sociální situace řešit jinou, např. ambulantní nebo terénní službou, a může to být důvodem k ukončení poskytované služby v Domově. Hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení do této doby nezapočítáváme.

# | Jak můžete poskytování služby ukončit?

Služba může být ukončena výpovědí ze smlouvy z Vaší i z naší strany nebo dohodou. Podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v platné Smlouvě o poskytnutí sociální služby. S řešením této situace Vám pomůže sociální pracovník.

V Brtníkách, dne 28. 12. 2022

Mgr. Ilona Trojanová

ředitelka Domova Brtníky, p. o.