



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DĚČÍN

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

STŘEDISKO Č. 3

**SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM
ÚSEK CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

DOMÁCNOST HRNČÍŘSKÁ

BYTOVÝ ŘÁD

Hrnčířská 1305/2
Děčín I – Děčín
tel.: 739 384 637, 777 539 931
e-mail: pohranicni@cssdecin.cz

Zpracovala: Bc. Jitka Studená, vedoucí úseku Chráněné bydlení
Schválila: Bc. Lucie Písaříková, vedoucí střediska č.3 - SOZP

25.10.2021

Úvod

Bytový řád definuje pravidla, jejichž dodržování je důležité k zajištění podmínek pro klidný život klientů střediska č. 3 – Služby pro osoby se zdravotním postižením, úsek Chráněné bydlení, Domácnost Hrnčířská. Je závazný pro klienty, zaměstnance, stážisty, dobrovolníky i návštěvníky domácnosti.

Rozsah poskytovaných služeb

Služba je poskytována dle § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších změn a dodatků, a obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- 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.
- i) fakultativní služby

Základní povinnosti všech osob zdržujících se v domácnosti klientů

- chovat se tak, aby nebyl narušen klidný život obyvatel domácnosti,
- respektovat soukromí ostatních klientů,
- dodržovat zákaz kouření v domácnosti i uvnitř celého domu,
- dodržovat zákaz manipulace s otevřeným ohněm v domácnosti i uvnitř celého domu,
- dodržovat zákaz jakékoliv manipulace s plynovým kotlem,
- seznámit se s obsluhou plynového sporáku a obsluhou elektrických spotřebičů,
- dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech prostorech domácnosti,
- chovat se v celém domě tak, aby neohrožovali nebo neomezovali ostatní osoby,

Práva klientů

- změnit nebo ukončit smlouvu o poskytování služeb sociální péče,
- podílet se na individuálním plánování služeb,
- podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb,
- požádat o změnu poskytované sociální služby.

Práva poskytovatele

Poskytovatel má právo ukončit pobyt klienta v domácnosti v případech daných uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby.

Základní úkony poskytování sociální služby

1. Sociální služba je poskytována klientům celoročně, nepřetržitě.
2. Služby jsou poskytovány v závislosti na schopnostech, dovednostech a na posouzení míry nutné podpory klientů.
3. Úsek Chráněné bydlení, Domácnost Hrnčířská není zdravotnické zařízení. Pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, bude přivolána lékařská pomoc.
4. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby oznámí klient neprodleně zaměstnanci, který dochází do domácnosti Hrnčířská nebo telefonicky zaměstnancům v domácnosti Pohraniční. Tato skutečnost je zapsána zaměstnancem konajícím službu do Knihy provozu CHB a do IS Cygnus.

Ubytování

Ubytování je poskytováno ve dvou jednolůžkových pokojích s balkonem. Společná je koupelna a WC, kuchyňský kout, předsíň a balkonek.

Časový harmonogram dne (orientační)

7.30 – 9.00	Snídaně, podpora a rozvoj soběstačnosti při přípravě a užití léků
9:00 - 11:00	Běžná denní činnost (sociální integrace, zaměstnání, úklid, nákupy, příprava stravy, aktivizační činnosti prováděné mimo domácnost apod.), individuální plánování
11:00 - 13:00	Oběd, podpora při užití léků
13:00 - 17:00	Zájmová, sportovní a individuální činnost klientů i mimo domácnost, klidové a odpočinkové aktivity
17:00 - 18:00 20:00 – 21:00	Večeře, podpora při užití léků II. večeře u diabetiků
18:00 - 22:00	Běžná večerní činnost domácnosti
22:00 - 6:00	Noční klid

Stravování

Klienti si mohou vybírat z nabídky jídel od externích dodavatelů nebo si s přiměřenou podporou vařit sami.

Klienti mají možnost nakoupit si vlastní potraviny a v domácnosti je konzumovat. Klienti mají možnost používat rychlovarnou konvici pro přípravu nápojů a mikrovlnou troubu pro ohřev jídla, sporák na vaření (míra podpory ze strany zaměstnanců je nastavena podle samostatnosti klientů). Klienti mají možnost uchovávat stravu v chladničce, která je umístěna v kuchyni.

Klienti se podílejí dle svých schopností a možností na přípravě stravy, dále na prostření stolu, nádobí a následného úklidu, rovněž i nákupu potravin.

Klienti si n á p o j e během dne připravují dle svých schopností a možností, zaměstnanci je motivují k tomu, aby dodržovali pitný režim.

Příprava stravy a nácvik vaření je podrobně popsán:

- 1) v Pracovních postupech pro základní sociální činnosti
- 2) v Individuálním plánu klienta

Vybavení pokojů a vybavení společných prostor

1. Pokoje jsou vybaveny nábytkem a základním vybavením domácnosti, které má klient
2. v užívání, ale zůstává majetkem poskytovatele (viz. inventarizace).
3. Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při ukončení poskytování sociální služby je ponechat na místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.
4. Není dovoleno vybavení pokojů či vybavení společných prostor svévolně přemísťovat.
5. Vybavení pokojů je možné doplnit dalšími vlastními předměty (viz. Smlouva o poskytnutí služby sociální péče), používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů schvaluje vedoucí CHB.
6. Všechny soukromé elektrospotřebiče musí vyhovovat bezpečnostním normám, za

jejich provoz zodpovídají klienti. V opačném případě musí klient elektrospotřebič nechat neprodleně na vlastní náklady opravit nebo odstranit.

7. Pravidelné kontroly a revize soukromých elektrospotřebičů zajistí poskytovatel služby, veškeré náklady hradí klient. Revize všech elektrických spotřebičů probíhá 1x za 2 roky, revize prodlužovacích kabelů a rozdvojek probíhá 1x ročně. Zútlunění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klientů. Připevňování poliček, obrázků atd. provede na požádání domovník střediska.
8. Přinese-li klient do bytu věci budící pohoršení (silně znečištěné, zapáchající apod.) nebo některé věci v nadměrném množství, je povinen na pokyn příslušného zaměstnance nebo vedoucí CHB odstranit tyto věci bez zbytečného odkladu.
9. Klienti mají k dispozici mobilní telefon pro účely komunikace se zaměstnanci chráněného bydlení nebo vedením střediska a pro nouzové volání na tísňové linky, zmíněné kontakty jsou součástí Bytového řádu (str. 8) a jsou vyvěšeny na viditelném místě v domácnosti.

Osobní hygiena

1. Během pobytu v domácnosti jsou klienti vedeni k dodržování osobní hygieny, ve vlastním zájmu pečují jak o čistotu těla, tak o čistotu šatů a obuvi.
2. Osobní hygiena probíhá dle potřeby klientů samostatně nebo s podporou zaměstnanců, přičemž rozsah podpory se dojednává v Individuálním plánu.
3. Osobní prádlo si perou klienti sami nebo v případě potřeby s podporou zaměstnanců.
4. Silně znečištěné, kontaminované a objemné prádlo (lůžkoviny) je možné prát v prádelně CSS.
5. Výměna lůžkovin se provádí podle potřeby.
6. Běžný úklid všech prostor (domácnost i společná chodba domu - dle rozpisu úklidu) provádějí klienti samostatně či s přiměřenou podporou zaměstnanců CHB.

Podpora při zajištění zdravotní péče

1. Zaměstnanci neposkytují zdravotnickou péči, poskytují pouze první pomoc v případě ohrožení zdraví nebo života klienta.
2. Potřebu podpory při zajištění lékařského vyšetření oznámí klienti zaměstnanci ve službě, který realizuje potřebné kroky k zprostředkování zdravotnické pomoci. Je ve vlastním zájmu klientů, aby se řídili pokyny ošetřujících lékařů.
3. Zaměstnanci zajišťují podporu klienta při návštěvě lékaře a při vyzvednutí léků.
4. Zaměstnanci podporují a rozvíjí soběstačnost klientů při přípravě a užití léků.
5. V případě potřeby je možné využít k přípravě a podávání léků externí agenturu.
6. Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, se musí podrobit pokynům zaměstnanců.

Společenský život

1. Sami či s podporou zaměstnanců si klienti organizují svůj volný čas.
2. Klienti mají možnost používat televizní či rozhlasový přijímač v pokoji, pokud jím neruší

ostatní. Koncesionářské poplatky za používání spotřebičů, které nejsou majetkem poskytovatele služby, hradí klienti.

Návštěvy

1. Klienti mohou přijímat návštěvy denně na svých pokojích, ale pouze v případě, že návštěva nenarušuje soukromí druhého klienta a chod domácnosti. Klient odpovídá za chování návštěvy.
2. V případě, že chování návštěvníka je v rozporu s tímto řádem, je návštěvník upozorněn na porušování Bytového řádu. Pokračuje-li návštěvník v jeho porušování, může zaměstnanec vykázat návštěvu z domácnosti.

Doba klidu

Noční klid je doba (22.00 – 6.00), kdy nesmí být klienti ani sousedé v domě, jakkoliv rušení, výjimkou je poskytnutí nutné zdravotní péče RZS.

Odpovědnost za škodu

1. Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku poskytovatele nebo jinému klientovi nebo zaměstnanci.
2. Zaměstnanci mají právo kontrolovat stav majetku poskytovatele, který dostali klienti do užívání a klienti mají povinnost tuto kontrolu umožnit.
3. Klient je povinen upozornit zaměstnance na škodu, která již vznikla, vzniká nebo hrozí, a to především z důvodů bezpečnosti, ale také k zamezení dalších následných škod.

Zabezpečení majetku

1. Klienti mají klíče od pokojů, bytu a hl. vchodu, jejich používání je na jejich vlastní vůli.
2. Jestliže klienti opouštějí byt, mají možnost si svoje věci sami zabezpečit před ztrátou nebo poškozením uzamčením do skříní nebo skříněk. Cennosti je možné převzít do úschovy pouze za podmínek stanovených vnitřním předpisem CSS.
3. Při náhlém opuštění – např. odvoz do nemocnice, zabezpečí osobní věci klienta zaměstnanec ve službě z CHB Pohraniční.
4. Poskytovatel služby neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost či šperky, které klient nepředal do úschovy zaměstnancům z CHB Pohraniční nebo nezabezpečil dle možností vybavení bytu.

Podněty, připomínky a stížnosti

Podněty a připomínky jsou důležitou formou zpětné vazby a zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami. Jsou považovány za náměty ke zlepšení poskytované služby. Nežádá-li klient protokolaci, šetření ani zpětnou vazbu, není stížnost evidována. V opačném případě se jedná o stížnost, která je evidována dle postupu v OM. Stížnost může vždy podat klient nebo v zastoupení klienta jeho příbuzní, opatrovník či

nějaká další osoba v klientův prospěch. Klient, který podá stížnost, nesmí být z hlediska zaměstnanců jakýmkoliv způsobem ohrožen či znevýhodněn.

Stížnost může být podána ústně s následným zapsáním do Knihy provozu CHB, písemně do schránky stížností v chodbě před byty ve druhém patře ul. Pohraniční, poštou na adresu střediska nebo Centra sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace, telefonicky či elektronicky (e-mailem na adresu vedoucího střediska: vedouci3@cssdecin.cz). Může být znám stěžovatel nebo je stížnost anonymní. Za anonymní je považována taková stížnost, u které není znám stěžovatel. Respektujeme přání stěžovatele nezveřejňovat jeho totožnost. Všechny stížnosti eviduje sociální pracovník střediska v Evidenci stížností.

Postup řešení stížnosti:

1. zaměstnanec úseku CHB informuje neprodleně vedoucího CHB nebo vedoucího střediska,
2. ten dle závažnosti a charakteru řeší stížnost ve spolupráci se všemi zúčastněnými subjekty a nechá stížnost zaevidovat sociálnímu pracovníkovi střediska,
3. na základě zjištěných skutečností dojde k rozhodnutí, zda je stížnost oprávněná nebo není,
4. v případě oprávněné stížnosti je přijato příslušné opatření,
5. stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti nejpozději do 30-ti dnů od podání stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu ředitelství CSS Děčín, příspěvková organizace či přímo zřizovatele organizace:

Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace Ředitel organizace 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 www.cssdecin.cz tel.: 412 591 230 e-mail: centrum@cssdecin.cz	Magistrát statutárního města Děčín Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Valech 15/6 405 38 Děčín IV www.mmdecin.cz tel.: 412 593 111 e-mail: urad@mmdecin.cz
Krajský úřad ústeckého kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Velká Hradební 48 400 02 Ústí nad Labem www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx tel.: 475 657 111	Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 1 www.mpsv.cz/cs/ tel.: 221 921 111

<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno www.ochrance.cz podatelna@ochrance.cz tel.: 542 542 111</p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov www.helcom.cz sekr@helcom.cz tel.: 257 221 141 fax: 220 515 223</p>
---	--

Uplatnění svobodné vůle

Klienti pravidelně komunikují se svými klíčovými pracovníky, sociálním pracovníkem a VÚ a mohou samostatně podávat připomínky a podněty, spolupodílet se na výběru kulturních a volnočasových aktivit a přicházet s nápady na zlepšení života v domácnosti.

Pohyb mimo domácnost

Klienti mohou v rámci svých možností opouštět domácnost, buď sami, nebo v doprovodu další osoby (záleží na fyzických i duševních možnostech a schopnostech klientů a plánech rizikových situací). Mohou svobodně rozhodovat o svém volném čase a na základě vlastního rozhodnutí se účastnit přirozeného společenského života.

Volný pohyb klientů mimo domácnost vyplývá z Listiny lidských práv a svobod.

Klienti jsou odpovědní za své jednání i za případně způsobené škody třetím osobám.

Úschova cenných věcí a finanční hotovosti

1. Věci, které si přinese klient do domácnosti, zůstávají jeho majetkem.
2. Věci přidělené poskytovatelem služby k užívání zůstávají majetkem poskytovatele.
3. Cenné věci, vkladní knížky a peníze si mohou klienti uložit u sociálního pracovníka střediska v trezoru nebo je mohou mít uzamčené u zaměstnance úseku v domácnosti Pohraniční. Poskytovatel neodpovídá za cenné věci, hotovost a vkladní knížky, které nepřevzal do úschovy.
4. Věci zjevně nebezpečné a zdravotně závadné se do domácnosti přinášet nesmějí.

Komunikace vedení střediska s klienty

1. Klienti mají možnost se po předchozí domluvě setkávat s vedením střediska č. 3 – SOZP (vedoucí střediska, vedoucí CHB, sociální pracovník).
2. V případě potřeby informuje vedoucí CHB klienty o všech záležitostech týkajících se jejich života v domácnosti.

Anketa spokojenosti

1. Jednou ročně zjišťuje CSS Děčín, příspěvková organizace, spokojenost klientů s poskytováním sociálních služeb v zařízení.
2. Cílem je zvyšování kvality služeb.
3. Anketa je anonymní a dobrovolná.
4. S výsledkem a případnými opatřeními jsou klienti i zaměstnanci seznámeni.

Opatření proti porušování Bytového řádu

Při porušování Bytového řádu je nutné přihlédnout vždy k tomu, zda nemá na klienta, jeho jednání či chování, vliv jeho aktuální zdravotní stav fyzické a psychické možnosti a schopnost porozumět Bytovému řádu. O porušení Bytového řádu tak jde jen v případě zaviněného a úmyslného jednání klienta, u něhož jsou rozpoznávací a ovládací schopnosti zachovány. K výše uvedenému přihlíží, při posuzování porušení Bytového řádu, tým ve složení: vedoucí střediska, vedoucí úseku chráněné bydlení a příslušná sociální pracovníce, které doplňuje svým vyjádřením lékař specialista, popř. další přizvaní zaměstnanci nebo odborní spolupracovníci.

Za porušování Bytového řádu je považováno zejména porušování základních povinností všech osob zdržujících se v CHB, viz. výše str. 1 Bytového řádu.

Za hrubé porušení Bytového řádu je považováno fyzické nebo verbální napadání osob, vyhrožování, používání nelegálních omamných návykových látek, rušení nočního klidu, narušování soukromí jiných klientů, krádeže, poškozování majetku jiného klienta nebo domácnosti.

Hrubé porušení Domovního řádu může být po opětovném napomenutí důvodem k vypovězení Smlouvy o poskytování služby sociální péče a ukončení pobytu.

Klientovi je při porušení Bytového řádu nejprve poskytnuta podpora ve formě rozhovoru se sociálním pracovníkem. Pokud se porušování Bytového řádu opakuje, následuje rozhovor s vedoucí chráněného bydlení. Pokud tato podpora není přijímána, následují sankční opatření. Nejprve ústní napomenutí vedoucího střediska, nereflektuje-li na ní klient a opakuje porušení Bytového řádu, pak následuje písemné upozornění vedoucího střediska na možnost ukončení poskytování sociální služby. Celý postup je vždy zaznamenán v Cygnus 2.

Ukončení poskytování služby

Ukončení pobytu v domácnosti je možné pouze dle příslušných ustanovení Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi klientem a poskytovatelem služby.

Závěr

Klienti se mohou podílet podle svých sil a schopností na organizování a naplňování společenského života domácnosti. Svým jednáním by měli napomáhat vytváření klidného a nekonfliktního prostředí, zejména slušným chováním, projevovanou úctou, porozuměním, vzájemnou pomocí a dodržováním Bytového řádu.

Důležitá telefonní čísla a informace

Služebna Pohraniční: 739 384 637 nebo 777 539 931

Tísňové linky

<i>Integrovaný záchranný systém:</i>	112
<i>Hasičský záchranný sbor ČR:</i>	150
<i>Zdravotnická záchranná služba:</i>	155
<i>Městská policie:</i>	156
<i>Policie ČR:</i>	158

Kontakty na zaměstnance CSS

<i>Vedoucí chráněného bydlení:</i>	722 141 331
<i>Vedoucí střediska:</i>	734 391 161
<i>Sociální pracovník CHB:</i>	770 149 020
<i>Technik CSS:</i>	736 758 930

Havarijní a pohotovostní služby a telefonní čísla

Služba	Firma	Telefon	Provoz
<i>Elektro</i>	<i>ČEZ, a.s.</i>	800 850 860	<i>24 hod. denně</i>
<i>Plyn</i>	<i>RWE, a.s.</i>	1239, 475 201 250	<i>24 hod. denně</i>
<i>Voda</i>	<i>SČVaK, a.s.</i>	800 442 233 601 267 267	<i>24 hod. denně</i>

Uzávěry vody, plynu, elektrické jističe

Název	Umístění
<i>Bytový uzávěr vody</i>	<i>V koupelně pod vanou vpravo.</i>
<i>Uzávěr plynu</i>	<i>Před bytem jsou tři plynoměry, ten prostřední má klasický ventil uzavíratelný klíčem.</i>
<i>Hlavní přívod elektřiny</i>	<i>Rozvodná skříň je na chodbě směrem od výtahu k hlavní chodbě vpravo, skříň je označena.</i>
<i>Jistič pro byt</i>	<i>Jističe jsou v bytě, v chodbičce, po vstupu hned nad dveřmi.</i>
<i>Hasicí přístroje a hydranty</i>	<i>Hasicí přístroje jsou na chodbě před byty, dle příslušných předpisů.</i>
<i>Lékárnička</i>	<i>V kuchyni na lince nahoře v plastovém kufříku s červeným křížem.</i>
<i>Knihy provozu CHB, kniha NHKS</i>	<i>Služebna v domácnosti Pohraniční</i>