



# **CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DĚČÍN**

**PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

## **STŘEDISKO Č. 3**

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

**DOMÁCNOSTI PŘEMYSLOVA**

# **BYTOVÝ ŘÁD**

Přemyslova 191/20  
Děčín III – Staré Město  
tel.: 739 601 130, 778 440 747  
e-mail: [premyslova@cssdecin.cz](mailto:premyslova@cssdecin.cz)

Bc. Lucie Písaříková  
vedoucí střediska

23.10.2020

## 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, Domácnosti Přemyslova. 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 osob. 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,
- seznámit se s obsluhou elektrických spotřebičů,
- dodržovat zákaz odkládání a skladování věcí ve všech společných prostorech,
- 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 přemístění do jiného zařízení.

## 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 výsledcích posouzení míry nutné podpory klientů.
3. Úsek Chráněné bydlení, Domácnosti Přemyslova není zdravotnické zařízení, pokud se u klienta projeví náhlé zdravotní problémy, budou přivoláni, dle závažnosti, všeobecný lékař, lékařská služba první pomoci nebo rychlá záchranná služba.
4. Vlastní úraz nebo úraz jiné osoby hlásí klient vždy zaměstnanci konajícímu službu. Tato skutečnost je zapsána zaměstnancem konajícím službu do knihy provozu CHB a do IS Cygnus.

## Ubytování

Ubytování je poskytováno v bytech se dvoulůžkovými, popř. jednolůžkovými pokoji. Společná je koupelna a WC, kuchyň, předsíň a případně i obývací pokoj.

## Časový harmonogram dne (orientační)

7.30 – 9.00	Snídaně, podávání léků.
9:00 - 11:00	Běžná denní činnost (sociální integrace, zaměstnání, terapie, úklid, nákupy, příprava stravy, aktivizační činnosti prováděné mimo domácnost, apod.), individuální plánování.
11:00 - 13:00	Oběd, podávání 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, podávání léků. II. večeře u diabetiků, popř. aplikace léků.
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 sami vařit.

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 chladničkách, které jsou umístěny zpravidla v kuchyních. Náročnější přípravu stravy (např. vaření, pečení, apod.), je možné realizovat pouze s podporou zaměstnanců úseku.

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

Pro klienty, kteří potřebují vysokou míru podpory, připravuje stravu zaměstnanec podle individuálních potřeb klienta (úprava - rozmačkání, mletí, mixování) a za přiměřené podpory zaměstnance je mu také strava podávána.

Zaměstnanci jsou zodpovědní za dostatečný příjem tekutin klientů, kteří z důvodu zdravotního stavu nemohou tuto svou potřebu naplňovat. Soběstační klienti si pítí během dne připravují sami. Klienti by měli mít na výběr ze studených i teplých nápojů.

Příprava stravy a nácvik vaření je podrobně popsán v postupech v aktuálním znění, který zpracovali zaměstnanci úseku CHB a je k dispozici ve služebně zaměstnanců.

## Vybavení pokojů a vybavení společných prostor

1. Pokoje jsou vybaveny nábytkem a základním vybavením domácnosti, které má klient v užívání, ale zůstává majetkem poskytovatele (viz. inventarizace).
2. Klienti jsou povinni zacházet s vybavením šetrně a při trvalém odchodu z domácnosti je ponechat na místě a ve stavu, který odpovídá době jeho užívání.

3. Není dovoleno vybavení pokoje ani vybavení společných prostor svévolně přemísťovat.
4. Vybavení pokoje je možné doplnit dalšími vlastními předměty (viz. Smlouva o poskytnutí služby), používání vlastních donesených drobných elektrických spotřebičů povoluje vedoucí střediska.
5. 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.
6. Pravidelné kontroly a revize soukromých elektrospotřebičů zajistí poskytovatel služby, veškeré náklady hradí klient.
7. Zútlunění prostředí drobnými osobními předměty a doplňky je záležitostí klientů. Připevňování políček, 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. Společné prostory jsou vybaveny sedací soupravou, popřípadě konferenčním stolem, příslušným nábytkem, nábytkovými doplňky a televizorem. Jmenované vybavení je společné pro všechny klienty.

### **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 plánu péče.
3. Osobní prádlo si perou klienti sami s podporou zaměstnanců.
4. Silně znečištěné a kontaminované prádlo je možné prát v prádelně CSS.
5. Výměna lůžkovin se provádí podle potřeby.
6. Běžný úklid všech prostor je prováděn klienty s přiměřenou podporou personálu.

### **Zdravotní péče**

1. Potřebu lékařského vyšetření nahlásí klienti zaměstnanci ve službě, který zařídí adekvátní zdravotnickou pomoc lékaře. Je ve vlastním zájmu klientů, aby se řídili pokyny ošetřujících lékařů.
2. Zaměstnanci zajišťují podporu klienta při návštěvě lékaře a při vyzvednutí léků.
3. Přípravu a podávání léků si zajišťují klienti sami s příslušnou podporou zaměstnanců.
4. V případě potřeby je možné využít k přípravě a podávání léků externí agenturu.
5. Klienti, u nichž vzniklo podezření na infekční onemocnění, se musí podrobit pokynům zaměstnanců.
6. V případě ohrožení zdraví nebo života klienta, poskytuje personál první pomoc.

### **Společenský život**

1. S podporou zaměstnanců si klienti organizují volný čas.
2. Klienti mají možnost užívat i televizní či rozhlasový přijímač v pokoji, pokud jím neruší ostatní. Poplatky za používání přístroje, který není majetkem zařízení, si hradí klienti.
3. Zařízení finančně neodměňuje práci pro osobní potřebu klientů, sebeobslužné nebo kulturně zájmové činnosti klientů.

## **Návštěvy**

1. Klienti mohou přijímat návštěvy denně na svých pokojích nebo ve společných prostorách, ale pouze v případě, že návštěva nenarušuje soukromí ostatních klientů a chod domácnosti. Každá návštěva se musí nejprve nahlásit odpovědnému zaměstnanci.
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 odpovědný zaměstnanec vykázat návštěvu z domácnosti.

## **Doba klidu**

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

## **Odpovědnost za škodu**

1. Klienti odpovídají za škodu, kterou způsobili na majetku poskytovatele nebo jinému klientovi nebo zaměstnanci střediska.
2. Zaměstnanci střediska 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 vzniknout, a to především z důvodů bezpečnosti, ale také k zamezení dalších následných škod.

## **Zabezpečení majetku**

1. Klienti mají klíče od svých pokojů a hlavního vchodu, klíče od branky jsou k dispozici u 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.
4. Zařízení neodpovídá za věci, vkladní knížky, peněžní hotovost či šperky, které klient nepředal do úschovy nebo nezabezpečil dle předchozích odstavců.

## **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. Klient nežádá protokolaci, šetření ani zpětnou vazbu. V opačném případě se jedná o stížnost.

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 podat také zaměstnanec.

Stížnost může být podána ústně s následným zapsáním do knihy provozu CHB, písemně do schránky na stížnosti v chodbě v přízemí u vchodových dveří, poštou na

adresu střediska nebo Centra sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace, telefonicky či elektronicky (e-mailem na adresu vedoucího střediska: [vedouci3@cssdecin.cz](mailto: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:

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

<p>Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace Ředitel organizace 28. října 1155/2 405 02 Děčín 1 <a href="http://www.cssdecin.cz">www.cssdecin.cz</a> tel.: 412 591 230 e-mail: <a href="mailto:centrum@cssdecin.cz">centrum@cssdecin.cz</a></p>	<p>Magistrát statutárního města Děčín Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Valech 15/6 405 38 Děčín IV <a href="http://www.mmdecin.cz">www.mmdecin.cz</a> tel.: 412 593 111 e-mail: <a href="mailto:urad@mmdecin.cz">urad@mmdecin.cz</a></p>
<p>Krajský úřad ústeckého kraje Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Velká Hradební 48 400 02 Ústí nad Labem <a href="http://www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx">www.kr-ustecky.eu/cz/Stranky/titulni.aspx</a> tel.: 475 657 111</p>	<p>Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 1 <a href="http://www.mpsv.cz/cs/">www.mpsv.cz/cs/</a> tel.: 221 921 111</p>
<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno <a href="http://www.ochrance.cz">www.ochrance.cz</a> <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> tel.: 542 542 111</p>	<p>Český helsinský výbor Štefánikova 216/21 150 00 Praha-Smíchov <a href="http://www.helcom.cz">www.helcom.cz</a> <a href="mailto:sekr@helcom.cz">sekr@helcom.cz</a> tel.: 257 221 141 fax: 220 515 223</p>

### Uplatnění svobodné vůle

Při formálních a neformálních setkáních pravidelně komunikují klienti se svými klíčovými pracovníky 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**

Všichni 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.

Pokud klient opouští domácnost, je požádán zaměstnancem o sdělení přibližné doby návratu. Klienti jsou při pohybu mimo zařízení odpovědní za své jednání i za případné 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 ve skříni nebo skříňce.
4. Věci 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 zařízení seznámeni.

## **Opatření proti porušování bytového řádu**

Při porušování bytového řádu je nutné přihlídnout 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 zařízení, 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.

Za hrubé porušení Domovního řádu může být po opětovném napomenutí důvodem k vypovězení Smlouvy v poskytování sociální péče a ukončení pobytu.

Klientovi je při porušení Bytového řádu nejprve poskytnuta podpora ve formě rozhovoru s vedoucí úseku chráněné bydlení. Pokud se porušování Bytového řádu opakuje, následuje rozhovor se sociální pracovnící. 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 Cygnus2.

### **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

### Tísňové linky

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

### Kontakty na zaměstnance CSS

<i>Vedoucí chráněného bydlení:</i>	<b>722 141 331</b>
<i>Vedoucí střediska:</i>	<b>734 391 161</b>
<i>Sociální pracovník CHB:</i>	<b>770 149 020</b>
<i>Technik CSS:</i>	<b>736 758 930</b>
<i>Sesterna Boletice</i>	<b>603 819 274</b>

### Havarijní a pohotovostní služby a telefonní čísla

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

### Uzávěry vody, plynu, elektrické jističe

<b>Název</b>	<b>Umístění</b>
<i>Hlavní uzávěr vody</i>	<i>Suterén, po sestoupení po schodech vlevo v místnosti s plynovým kotlem, uzávěr je označen.</i>
<i>Ostatní uzávěry vody v bytech</i>	<i>V každém bytě jsou uzávěry teplé a studené vody na WC vpravo dole od toalety.</i>
<i>Hlavní uzávěr plynu</i>	<i>Suterén, po sestoupení po schodech vlevo v místnosti s plynovým kotlem, uzávěr je označen.</i>
<i>Hlavní přívod elektřiny</i>	<i>Rozvodná skříň zvenku na budově, přiléhající k přístupové cestě, skříň je označena.</i>
<i>Jistič pro 1.NP</i>	<i>Jističe jsou v bytě, v chodbičce, po vstupu hned vlevo zádveří.</i>
<i>Jistič pro 2.NP</i>	<i>Jističe jsou v bytě, v chodbičce, po vstupu hned vlevo zádveří.</i>
<i>Jistič pro 3.NP</i>	<i>Jističe jsou v bytě, v chodbičce, po vstupu hned vlevo zádveří.</i>
<i>Hasicí přístroje a hydranty</i>	<i>Hasicí přístroje jsou na chodbě před byty, dle příslušné dokumentace. Jeden přístroj je umístěn v přízemí budovy, hned vpravo po vstupu ze dvora.</i>
<i>Lékárničky</i>	<i>Ve všech bytech 1. NP, 2. NP i 3.NP v koupelnách.</i>
<i>Kniha provozu CHB, kniha NHKS</i>	<i>Služebna v 1NP.</i>

