



# **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ A DOMÁCÍ ŘÁD**

Vážení,

dovolte, abychom Vás seznámili s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácím řádem. Tato pobytová služba je tu pro Vás nepřetržitě po celý rok.

Posláním pracovníků chráněného bydlení je poskytovat službu osobám s mentálním postižením nebo kombinací mentálního, tělesného či smyslového postižení od 18 let. Kapacita chráněného bydlení je 24 klientů.

Pracovníci pomáhají klientům podporovat vlastní samostatnost při zvládnání dovedností běžného života, dále podporují klienty v upevňování mezilidských vztahů a poskytují podporu a pomoc při kontaktu s širším společenským prostředím. Služba se sjednává individuálně s přihlédnutím k potřebám klientů. Ke kvalitě služby přispívá také spolupráce s opatrovníkem, rodinou nebo blízkými osobami.

## **Základní činnosti při poskytování sociálních služeb:**

### **a) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

#### **1) pomoc s přípravou stravy a pití:**

- podpora a pomoc pracovníka při přípravě nebo vaření jídla, např. kompletaci potřebných surovin z lednic a spíží na pracovní plochu, přípravu potřebných kuchyňských pomůcek, činnosti spojené s přípravou jídla (omytí, krájení, strouhání, vaření, smažení, pečení atd.) až do hotového stavu připraveného ke konzumaci,
- podpora a pomoc při omytí a úklidu použitého nádobí při vaření, očištění pracovních ploch, sporáku a jídelního stolu, zametení nebo omytí podlahy v kuchyňkách,
- úprava stravy (např. nakrájení, přihřátí, zchlazení pokrmu, volba vhodného nádobí apod.) pro přijatelnou konzumaci v případě, že má klient s konzumací potíže,
- podpora a pomoc pracovníka klientovi, který ji potřebuje v průběhu dne v rámci dodržování pitného režimu nebo při trávení svého volného času, např. příprava šálku čaje, kávy, sklenice šťávy, otevření lahve, plechovky, příprava jiných nápojů,

#### **2) zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel:**

- jedná se o vlastní úkon přihlášení stravy do interní tabulky chráněného bydlení. S tímto úkonem souvisí převzetí příspěvku klienta ke společnému stravování, stvrzení o převzetí na interním formuláři chráněného bydlení a uložení příspěvku,
- zprostředkování objednávky stravy z kuchyně organizace, komunikace se sociálním a stravovacím úsekem,
- činnosti související se zprostředkováním objednávky nebo přihlášení v jiném stravovacím zařízení, ze kterého si přeje klient stravu odebírat,



- ke konzumaci jídla klienti mohou využít společné prostory k tomu určené nebo svůj pokoj,

stravování z kuchyně organizace:

- poskytovatel umožňuje klientům celodenní stravování, tj. minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel denně, odpovídající jeho věku, zdravotnímu stavu, zásadám racionální výživy a potřebám jeho dietního stravování. Dietní stravování je součástí individuálního plánu a sjednává se se sociální pracovníci po dohodě s vedoucí stravovacího úseku,
- jídelní lístek je umístěn alespoň týden dopředu na nástěnkách chráněného bydlení a na webových stránkách [www.domovlibnic.cz](http://www.domovlibnic.cz),
- strava je dovážena z centrální kuchyně v termo nádobách. Strava se podává v doporučenou dobu. Pokud klienti neodeberou stravu v určenou dobu, mají možnost ji po dohodě s pracovníkem odebrat později za podmínky zachování platných hygienických norem,
- strava se odhláší/přihlašuje u pracovníků chráněného bydlení osobně, telefonicky, písemně, elektronicky vždy do 9:00 hod. předchozího pracovního dne. Odhlášení stravy na pondělí je nutné provést vždy v pátek do 9:00 hod. Pokud nedojde k nahlášení nepřítomnosti v tomto čase, hradí klienti částku za stravu v plné výši. V případě předem nahlášené nepřítomnosti hradí klienti pouze režijní náklady za stravu,
- klienti na chráněném bydlení si mohou také zajišťovat stravu samostatně nebo s podporou pracovníka z vlastních finančních zdrojů. Obvykle se strava připravuje ve větší skupině klientů. Potraviny a suroviny si klienti uchovávají v lednici ve svém pokoji. Pokud nemají tuto možnost, ukládají si je ve společné lednici, vždy řádně označené,

**b) poskytnutí ubytování:**

1) ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti:

- je zajištěno ve dvou budovách v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích,
- Tyršův sad 403/9 – jedná se o dvoupodlažní budovu, který má svou společenskou místnost s kuchyňským koutem, WC, sprchy a zázemí pracovníků. V rámci aktivizace klientů je možné využívat letní kuchyni v budově „pekárna“,
- Pražská tř. 2888/88a – jedná se o budovu, která má čtyři byty. Byty mají samostatné sociální zařízení,

2) v případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení:

- pomoc a podpora potřebná pro všechny fáze procesu praní prádla, tj. roztrídění, nastavení pracího programu u automatické pračky a sušičky. Dále rozvěšení prádla na sušáky, sběr suchého prádla, skládání. Podpora a pomoc při výměně ložního prádla nebo nácvik klienta k tomuto úkonu,
- k praní a sušení osobního nebo ložního prádla klient využívá pračku a sušičku poskytovatele. Obsluhu pračky a sušičky provádí klient samostatně nebo s podporou pracovníka. V případě způsobení závady se vyhodnocuje, zda byl zvolen správný postup obsluhy nebo zda byla pracovníkem poskytnuta správná forma podpory. Podle toho koordinátor určí, jakým způsobem (kým) bude odstranění závady hrazeno,
- po použití pračky nebo sušičky je klient povinen dát ji do stavu způsobilého pro další praní (vypnutí, vysušení, vyčištění prachového filtru). Za běžnou údržbu pračky a sušičky (čištění zásobníku, filtru, omytí těsnění) zodpovídají pracovníci, kteří do



nácviku této údržby klienty individuálně zapojují. Věšení prádla, žehlení nebo drobné opravy oděvu si klient zajišťuje sám nebo s potřebnou podporou pracovníka,

- v rámci individuálního přístupu a respektování klientovy volby si může klient zakoupit svůj prací prášek a aviváž. Kdyby byl klient ve finanční tísní a chtěl by využít prací prášek poskytovatele, má na to právo. V případě, že by chtěl klient využívat sušičku, neměl by používat aviváž. Je to z důvodu předcházení zalepení pevného filtru,

**c) pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

1) podpora a pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti:

- podpora a pomoc při stírání prachu, očištění vnějších omyvatelných ploch, umyvadel, zrcadel, vitrín, odstranění pavučin nebo jiných nečistot, vysávání nebo vyklepání koberce nebo rohoží, zametání a vytírání podlahy, vynesení odpadků, umytí sprchových koutů a WC, popř. dlaždic v bytech klientů na chráněném bydlení Pražská tř. Úklid společných koupelen, WC, chodeb, schodiště a kuchyní v chráněném bydlení Tyršův sad nebo společných prostor v chráněném bydlení Pražská tř. provádějí klienti podle sjednaných rozpisů nebo aktuální dohody,

2) podpora a pomoc při údržbě domácích spotřebičů:

- podpora a pomoc při údržbě nebo čištění běžně využívaných spotřebičů (ať vlastních či v majetku organizace), např. konvice, žehličky, holicího strojku, fénu, kulmy, vysavače, mobilu,
- podpora a pomoc pracovníka při souvisejících úkonech, např. ladění TV, instalace nového spotřebiče, nácvik pro používání spotřebiče v pokoji / bytě klienta,

3) podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami:

- sjednání výběru hotovosti s klientem, případně s osobou, od které klient hotovost převezme, např. se zástupcem, se sociální pracovnící. Hotovost klient vybírá pro vlastní potřeby,
- podpora a pomoc pracovníka klientovi, který si vlastní hotovost bezpečně ukládá do svého pokoje a tuto činnost nezvládá sám, např. podpora při odemknutí/uzamknutí skříňky, zásuvky, příručního trezoru,
- jednání pracovníka a klienta o dalším hospodaření s finanční hotovostí určenou pro klientovu vlastní potřebu jako je výdej určený pro nákup potravin, výdej určený pro jiné úhrady, výdej určený pro nákup osobních potřeb apod.,
- podpora a pomoc při zavedení nebo vedení bezhotovostního účtu klienta, používání karty při nákupech, nácvik výběru z bankomatů nebo z poboček bank, porozumění výpisům z účtu, používání internetového bankovníctví apod. Činnost se poskytuje klientům, kteří nejsou omezeni ve způsobilosti k právním úkonům v této oblasti. U klientů s omezenou způsobilostí k právním úkonům je činnost prokazatelně projednána se zástupcem klienta,

nákupy:

- pracovník provádí nákup s klientem a poskytne mu podporu dle jeho schopností,
- pracovník vykoná po dohodě s klientem jeho nákup dle dohodnutého seznamu, bez klientovy fyzické přítomnosti,



nácvik platby (hotově/bezhotovostně):

- pomoc a podpora při samotné platbě nákupu,
- pomoc a podpora při přípravě peněz nebo platební karty na daný nákup,

**d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným soc. prostředím:

- rozhovor pracovníka s klientem nad aktuálně vyvstalým problémem – nalezení příčin problému a možností jeho předcházení,
- rozhovor, který je veden s klientem kvůli nedodržování či porušování vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácího řádu, smlouvy o poskytování služby sociální péče, nespolupráci klienta s pracovníky apod.,

2) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností:

- podpora a pomoc pracovníka související s vhodným oblékáním klienta, jeho úpravou vzhledu, nácvikem k odstraňování nevhodných vnějších projevů např. ohlazování druhé osoby, hlučnost atd., nácvikem společenského chování,
- podpora a pomoc pracovníka při aktuální změně běžného života klienta v chráněném bydlení, např. příprava osobních věcí při cestování, pobytech mimo chráněné bydlení, včetně podpory při zajištění pokoje/bytu před odjezdem klienta z chráněného bydlení podpora pracovníka při zajištění klientovo péče o vlastní zdraví v podobě sjednání, zaznamenávání, vedení a připomenutí termínů pravidelných lékařských kontrol, preventivních prohlídek,

3) zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání:

- podpora a pomoc pracovníka při potřebné komunikaci se subjektem zajišťujícím klientovi vzdělání – praktické školy, vzdělávací kurzy, rekvalifikační kurzy apod.,
- úkony související s následnou pravidelnou účastí klienta ve sjednaných vzdělávacích činnostech, včetně nácviků nebo úkolů, které klientovi z účasti na vzdělávání plynou,

4) podpora v oblasti partnerských vztahů:

- podpora poskytnutá klientovi při rozhovorech s pracovníkem nebo konzultacích s kompetentním důvěrníkem, které mají charakter vzdělávání klienta v oblasti partnerských vztahů,

5) podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu:

- podpora klienta při nácviku veškerých úkonů souvisejících se současnou nebo budoucí docházkou do zaměstnání, např. včasné vzbuzení do práce, příprava potřeb do práce (svačina), vhodné oblečení, nácvik trasy,
- podpora a pomoc pracovníka při úkonech souvisejících s vyhledáním vhodného zaměstnání pro klienta, např. po internetu, na Úřadu práce, oslovování konkrétního zaměstnavatele,
- podpora a pomoc pracovníka při pracovních pohovorech klienta, sjednání pracovní smlouvy, zajištění potřebné dokumentace, např. vstupní lékařské prohlídky, dotazníku pro vytvoření pracovního poměru klienta, spolupráce se zaměstnavatelem a zastupující osobou klienta ve věcech možného zaměstnání klienta,
- podpora a pomoc pracovníka, která souvisí s udržením pracovního poměru klienta, např. komunikace týkající se vyřízení dovolené, pracovního volna, nemoci, změn pracovní



doby, vykazování práce klienta, předávání zpráv a potřebné dokumentace mezi klientem a zaměstnavatelem, nácvik porozumění pracovním dokumentům jako je smlouva, platový výměr, výplatní páska,

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- 1) doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět:
  - doprovod klienta zaměstnancem, např. lékař, úřady, zaměstnání, divadlo, kino,
- 2) podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů:
  - podpora a pomoc pracovníka, která souvisí s využíváním služeb jako je pedikúra, kadeřnictví, veřejné opravny apod.,
- 3) podpora a pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:
  - podpora a pomoc pracovníka při komunikaci klienta s odpovědnou osobou za zprostředkovávání dobrovolníka (zástupce, sociální pracovníce) nebo při potřebné komunikaci mezi klientem a dobrovolníkem, např. naplánování návštěvy, schůzky,
  - podpora a pomoc při komunikaci s rodinou klienta, která je s ním v pravidelném kontaktu,
  - podpora a pomoc pracovníka při vyhledání kontaktu, např. klientovy rodiny v případě, že klient se doposud s rodinou nestýkal a chce s ní začít navazovat vztahy, plánování schůzek a návštěv s rodinnými příslušníky klienta v případě, že klient není schopen navázat rodinné vztahy sám,
  - klienti se mají možnost dle svého zájmu a zdravotního stavu účastnit kulturních a společenských akcí pořádaných chráněným bydlením. Aktivizační činnosti zahrnují pracovní, pohybové, sportovní, kulturní a zájmové aktivity,

**f) sociálně terapeutické činnosti:**

- 1) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností:
  - podpora samostatného rozhodování umět říct já bych chtěl, potřebuji, trápí mě, individuální plánování průběhu služby s klientem (přání, potřeby, aktualizace), podpora při řešení obtížných životních situacích, při řešení mezilidských konfliktů, podpora sociálních kompetencí, komunikace, mezilidských vztahů, posilování sebevědomí, rozvoje osobnosti,

**g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- 1) podpora a pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:
  - vzájemná komunikace mezi klientem a pracovníkem potřebná k vyjádření a následnému řešení klientových potřeb, zájmů, rozhodnutí a sdělení,
  - kontrola nebo připomenutí klientovi, aby užil předepsaný lék,
  - pomoc nebo podpora při přípravě předepsaných léků do dávkovačů,
  - podpora při hospodaření klienta s léky, např. při zajištění dostatečné zásoby léků,



- podpora při bezpečném ukládání léků, např. při odemykání/uzamykání úložných prostorů na léky v pokoji klienta,
- 2) pomoc při vyřizování běžných záležitostí:
  - pomoc a podpora v projednávání osobních záležitostí klienta, např. při sepisování klientovy stížnosti nebo projednání záležitostí s jinými osobami, např. zástupcem klienta v případě, že se nejedná o rodinného příslušníka nebo zaměstnavatele klienta. Tato jednání nemohou mít charakter poradenské činnosti, která je klientům poskytována sociální pracovníci bez úhrady,

#### **h) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- 1) pomoc při úkonech osobní hygieny:
  - podpora a pomoc pracovníka při celkové osobní hygieně klienta ve sprše nebo vaně. Forma podpory je ústní: rada, doporučení, připomenutí, kontrola při výkonu hygieny nebo po hygieně. Pomoc spočívá v doprovodu klienta do koupelny a asistence pracovníka při hygieně klienta ve sprše nebo vaně, např. namydlení těla, opláchnutí vodou, osušení, převlečení oděvu,
  - podpora a pomoc při ranní hygieně, péči o dutinu ústní (včetně zubní protézy), promazávání kůže,
  - podpora a pomoc pracovníka při úkonu holení vousů nebo ochlupení a následném osušení pleti, kůže, příp. další ošetření kůže,
  - podpora od pracovníka při výměně osobního prádla nebo nácvik klienta k tomuto úkonu,
- 2) pomoc při základní péči o vlasy a nehty:
  - podpora a pomoc pracovníka při mytí a fénování vlasů, při pravidelném denním rozčesání vlasů a úpravy účesu,
  - podpora při domácím barvení vlasů nebo zastříhávání vlasů nůžkami nebo strojkem, popř. natáčení vlasů,
  - podpora a pomoc pracovníka při zkrácení nehtů na ruku a nohu,
- 3) pomoc při použití WC:
  - podpora ve formě připomínání použití WC u klientů ohrožených inkontinencí a následný nácvik pro potřebnou hygienu při použití WC (správné a dostatečné otření, omytí, umytí rukou po použití WC),
  - pomoc klientce v případě potřeby s výměnou hygienické pomůcky,
  - hospodaření s toaletním papírem, který klientům v chráněném bydlení Tyršův sad přiděluje organizace nebo si klienti zakupují vlastní. Podpora spočívá také ve sledování dostatečné zásoby příp. nácviku správné spotřeby toaletního papíru.

#### **Ubytování**

Klientům se poskytuje ubytování v objektech sociální služby chráněného bydlení. Pokoje jsou standardně vybaveny (postel, noční stolek, židle, skříň apod.). Po dohodě s poskytovatelem si mohou klienti pokoj vybavit také vlastním nábytkem i vlastním elektrospotřebičem. Klienti jsou povinni každý elektrospotřebič, prodlužovací šňůru a rozbočky oznámit koordinátorovi služby (v případě nepřítomnosti sociální pracovníci), který to zanes do soupisu majetku klienta



a uloží jej do dokumentace klienta. V případě, že se jedná o vícelůžkový pokoj, lze dovybavení provést pouze po předchozí dohodě s ostatními spolubydlicími.

Pokud si klienti přinesou vlastní televizi nebo rozhlasový přijímač, oznámí tuto skutečnost sociální pracovníci a zároveň si zajistí platbu koncesionářských poplatků (podrobnější informace u Českého rozhlasu na tel. čísle 221 553 636). Při užívání elektroniky nesmí klienti rušit ostatní spolubydlicí. Vlastní elektrospotřebiče mohou klienti používat za podmínky, že budou splňovat ČSN a pravidelně se bude provádět revize těchto přístrojů. Revizi může zajistit poskytovatel, poplatek hradí klienti z vlastních zdrojů.

Úklid pokoje si zajišťuje klient sám s podporou pracovníka. Tento úklid zahrnuje vysávání koberců, stírání prachu, mytí nábytku, zametání a vytírání podlahy, úklid osobních věcí ve skříních a komodách, umytí umyvadla, vodovodní baterie, zrcadla, parapetu.

Mimo přidělený pokoj mohou klienti obvyklým způsobem užívat také ostatní společné prostory chráněného bydlení určené klientům pro běžný denní život (sociální zařízení, obývací místnost s kuchyňským koutem, tělocvičnu, zahradu atd.).

Klienti jsou povinni užívat ostatní společné prostory chráněného bydlení tak, aby nenarušovali práva ostatních klientů. V prostorách nesmí klienti bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.

Klienti se spolupodílejí na úklidu společných prostor: chodby, obývací místnosti s kuchyňským koutem, linky, koupelny (po použití koupelny po sobě vždy vytírají podlahu dosucha), WC a umyvadla – tyto úklidy jsou organizovány pracovníkem podle vytvořených denních rozpisů.

Pracovník vstupuje do pokojů klientů pouze s jejich souhlasem. V případě zajištění mimořádných situací (např. havárie, revize) vstoupí pracovník bez souhlasu klienta a o tomto provede vždy zápis do záznamu péče u daného klienta a neprodleně ho informuje.

Klienti jsou oprávněni přijímat návštěvy na pokoji nebo v jiných prostorách k tomu určených kdykoliv v průběhu dne, až do doby nočního klidu. Návštěvy nesmí přespávat na pokoji klientů. V případě dvoulůžkového pokoje je návštěva na pokoji pouze se souhlasem spolubydlicího.

Klienti mají právo požádat o přestěhování na jiný pokoj dle provozních možností poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo, v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem, přestěhovat klienta na jiný pokoj v rámci objektu chráněného bydlení.

Chov domácího zvířete v pokoji/bytě klienta lze po předchozím domluvě a souhlasem poskytovatele. Klient musí dodržet běžné požadavky pro chov domácího zvířete. Dále chov domácího zvířete nesmí obtěžovat ostatní spolubydlicí v budově hlukem, zápachem, nepořádkem nebo ohrožovat jinou osobu. Veškeré náklady na chov domácího zvířete si klient hradí z vlastních finančních zdrojů. Klient je povinen zajistit pro domácí zvíře péči i v době své nepřítomnosti.

Na základě předávajícího protokolu sociální pracovníce nebo koordinátor služby předá klientům klíč od hlavního vchodu, od pokoje, od skřínky apod. Dle vlastní potřeby mohou



klienti pokoj uzamykat. Klíč je vydáván klientům, kteří jsou schopni s ním hospodařit. V případě ztráty nebo poškození hlásí tuto skutečnost pracovníkovi ve službě. Koordinátor poté zajistí nový klíč, který předá k úhradě klientovi. Pokud je na dvoulůžkovém pokoji a spolubydlící mu zamykání pokoje neumožní, může si své věci zamykat ve vlastních skříňkách. Náhradní klíče od pokojů jsou k dispozici v uzamykatelné skříňce u pracovníků chráněného bydlení a mohou být použity pouze v mimořádných situacích. O tomto je proveden vždy záznam.

Po ukončení poskytování sociální služby vrací klienti klíče na základě předávacího protokolu sociální pracovníci nebo koordinátorovi služby.

### **Doba nočního klidu**

Klienti v rámci dobrého soužití na chráněném bydlení dodržují noční klid v hodinách od 22:00 hodin do 6:00 hodin. V době nočního klidu klienti nepouští nahlas televizi, PC nebo rádio, aby nerušili ostatní spolubydlící. V době nočního klidu netráví klient čas ve společenské místnosti.

### **Návštěvy**

Klienti sociální služby mohou přijímat návštěvy denně od 6:00 hodin do 22:00 hodin. Návštěvy se ohlašují u pracovníka ve službě a pracovník toto následně zapíše do záznamů péče.

Ze strany poskytovatele je návštěvám doporučováno, aby do chráněného bydlení nepřinášeli alkoholické nápoje. Dále není povoleno donášet jakékoliv zbraně (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.), omamné a psychotropní látky, ostré předměty a zdravotně závadné potraviny.

Návštěvy pod zjevným vlivem alkoholu a omamných látek může pracovník vykázat, popřípadě požádat o pomoc policii.

### **Hygiena**

Klienti dodržují základní hygienická pravidla – umývání rukou, pravidelnou hygienu těla, zubů, výměnu osobního prádla.

Hygienické potřeby (zubní pasta, šampon na vlasy, mýdlo, další potřeby) si pořizují klienti sami nebo s podporou jejich zástupců či klíčových pracovníků. Veškeré potřeby osobní hygieny si klienti hradí z vlastních finančních zdrojů.

Použité inkontinentní pomůcky a jiné odpady jsou ukládány do prostoru k tomu určenému.

Klienti by měli dbát na pořádek kolem sebe a přispívat k jeho udržení. Pokud klient nepořádkem ve svých věcech narušuje či omezuje práva spolubydlícího nebo pracovníků, poskytne pracovník klientovi potřebnou podporu k odstranění nepořádku (úklid, dezinfekce).

### **Ošetrovatelská péče**

Ošetrovatelskou péči poskytovatel zajišťuje prostřednictvím externího poskytovatele zdravotních služeb. Tato ošetrovatelská péče je poskytována na základě indikace ošetřujícího





lékaře.

### **Sexualita**

Sexualita je nedílnou součástí života člověka, proto mají klienti v případě jejich zájmu možnost se o ní přiměřenou formou dozvědět. Respektujeme právo klientů na navazování a prožívání vztahů, intimity a sexuality dle svých potřeb. Pro zodpovězení otázek a řešení problémů se klient může obrátit na sexuálního důvěrníka.

### **Odpovědnost za škodu**

Povinností všech klientů je chránit majetek zařízení. Klienti odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobili na majetku organizace, nebo na majetku či zdraví jiných klientů, pracovníků a dalších osob, které se pohybují po stacionáři.

Způsobí-li škodu více klientů, odpovídají za ni podle podílu své účasti.

Klienti jsou povinni upozornit pracovníka ve službě nebo jiného pracovníka na škodu, která vzniká nebo již vznikla, aby mohly být provedeny kroky k jejímu odvrácení nebo odstranění.

### **Nakládání s osobním majetkem a finanční hotovostí klientů**

#### Osobní majetek

Se svým osobním majetkem nakládají klienti dle vlastního uvážení. Poskytovatel nezodpovídá za vlastní majetek klientů.

#### Finanční hotovost

Poskytovatel nabízí možnost založit finanční depozita, která spravuje sociální pracovníce, případně pracovník k tomu určený. V případě nevyužití depozit si klienti rozhodují o svých financích samostatně, avšak mohou požádat pracovníka o podporu při hospodaření s financemi.

### **Podávání a vyřizování stížností**

Klienti nebo jejich zástupci si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

Poskytovatel má písemně zpracovaná pravidla pro postup při podávání stížností a připomínek, se kterými je klient seznámen při svém nástupu.

Stížnosti je možno podat ústně či písemně. Písemnou stížnost je možno vložit do schránky, která je umístěna v prostorách chráněného bydlení.

### **Doručování poštovních zásilek**

Poštovní schránku chráněného bydlení a Centra sociálních služeb Empatie vybírá sociální pracovníce, která doručenou poštu klientům předá.



## **Práva a povinnosti klientů**

### Klienti mají právo:

- 1) na soukromí ve svém pokoji a osobních věcech,
- 2) na soukromí při osobní hygieně,
- 3) na šetrné zacházení,
- 4) na ochranu osobních a citlivých údajů potřebných pro poskytování sociální služby,
- 5) na dodržování poskytovaných služeb, které byly sjednané ve smlouvě,
- 6) na ochranu veškeré osobní korespondence, zpráv, telefonních rozhovorů atd.,
- 7) stýkat se se svými rodinnými příslušníky a přijímat návštěvy,
- 8) na pomoc a podporu pracovníků při vyřizování svých osobních záležitostí souvisejících s poskytovanou sociální službou,
- 9) na odborně poskytnutou podporu vyškolenými pracovníky,
- 10) na přiměřené riziko, o kterém rozhodují sami,
- 11) na zajištění služby v bezpečném a čistém prostředí,
- 12) na dostatečné informace o poskytované sociální službě před zahájením služby či v jejím průběhu,
- 13) na vyjádření svých názorů, postojů nebo náboženského vyznání,
- 14) podat stížnost, přání a připomínku, právo na nestranné posouzení a řešení, rovněž právo zvolit si pro řešení stížnosti svého zástupce,
- 15) nahlédnout do dokumentace, jejichž součástí je i vedení písemné osobní složky, kterou uchovává sociální pracovnice v uzamykatelné skříni,
- 16) o tištěnou podobu denních záznamů, které se vedou v programu Cygnus 2,
- 17) účastnit se dle svého rozhodnutí a zájmu společenských aktivit, které jsou pořádány mimo zařízení a jinými organizacemi,
- 18) právo odmítnout spolupráci se studenty a dobrovolníky.

### Klienti jsou povinni:

- 1) dodržovat ustanovení smlouvy o poskytování služby sociální péče a pravidla organizace (vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácí řád), se kterými byl prokazatelně seznámen při jejím podpisu a rozumí jim, v případě porušení vnitřních pravidel poskytovatel postupuje dle smlouvy o poskytování služby sociální péče, bod X Výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- 2) platit v předepsaných termínech úhradu za ubytování, stravování, péči v rozsahu sjednaném ve smlouvě o poskytování služby sociální péče a za dohodnuté fakultativní činnosti,
- 3) neprodleně ohlásit změny kontaktu, případně jiné změny, které mají vliv na úhradu poskytované služby, případně jiné změny, které se službou souvisí,
- 4) dodržovat hygienická pravidla a tím zabránit vzniku šíření případné infekční nemoci,
- 5) dodržovat noční klid a v době poledního odpočinku se chovat tiše a nerušit ostatní klienty,
- 6) dodržovat pravidla slušného chování vůči ostatním klientům, pracovníkům a veřejnosti,
- 7) na chráněném bydlení platí zákaz šikany, fyzické agrese, vulgárních a jiných slovních útoků směrem k ostatním klientům, pracovníkům a osobám, které vstupují do chráněného bydlení (návštěvy, praktikanti, dobrovolníci apod.),
- 8) pečovat o majetek zařízení a záměrně ho nepoškozovat, náhradu úmyslně nebo z nedbalosti poškozeného majetku hradit ze svých prostředků,
- 9) chovat se hospodárně, neplýtvat vodou a elektrickou energií,
- 10) nevstupovat do provozních místností (např. sklad, technické místnosti aj.),



- 11) respektovat soukromí svých spolubydlících i jiných klientů chráněného bydlení, zaklepat, pokud chcete navštívit jiné klienty v jejich vlastním pokoji, ctít nedotknutelnost osobního vlastnictví,
- 12) kouřit ve vyhrazených prostorách (venku, ne uvnitř budovy),
- 13) neužívat a nepřechovávat psychotropní či omamné látky,
- 14) nemanipulovat na chráněném bydlení ani v jeho blízkosti s otevřeným ohněm ve smyslu jeho rozdělování, zapalování apod.,
- 15) nepoužívat na pokojích elektrické vařiče a jakákoliv přímotopná tělesa,
- 16) v případě mimořádné situace se řídit pokyny školeného pracovníka (např. v případě požáru, povodně, rekonstrukce, při infekčního onemocnění),
- 17) klientům není povoleno donášet jakékoliv zbraně (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.),
- 18) při ukončení poskytování sociální služby jsou klienti povinni uhradit veškeré nedoplatky za pobyt, stravu a poskytovanou péči, nejpozději do dohodnutého termínu. Klienti mají povinnost pokoj uvést do stavu vhodného k dalšímu užívání, zejména odstranit veškerý soukromý majetek, nábytek a bytové doplňky (obrázky, plakáty atd.),
- 19) nepohybovat se ve společných prostorách ve spodním prádle ani v županu více než nutnou dobu,
- 20) při vstupu do cizího pokoje nebo do místnosti pracovníků zaklepat a vyčkat výzvy ke vstupu,
- 21) neomezovat ostatní klienty svými hlasitými projevy, tělesným zápachem (dodržovat pravidelnou osobní a ústní hygienu), nevhodným fyzickým kontaktem – hlazením, objímáním,
- 22) nezneužívat ostatní klienty pro vlastní zájmy a nevyužívat je k plnění vlastních povinností (úklid, donáška jídla apod.).
- 23) nezneužívat telefon organizace. K nutným soukromým hovorům může klient využít telefon organizace. K běžným soukromým hovorům se doporučuje pořídit si vlastní mobil. Při zneužívání telefonu organizace se postupuje individuálně po projednání s vedoucí služby a sociální pracovníci.

### **Opatření v případě porušení vnitřních pravidel**

Poruší-li klienti pravidla, pracovník je povinen na porušení ihned upozornit. Společně pak hledají způsob, jak dalšímu porušování předejít. Pracovník individuálně pracuje s klientem, využívá formy dojednávání a uzavírání dohod v rámci individuálního plánování, které vedou k podpoře klienta k dodržování nastavených pravidel. Jestliže klienti nebo jejich zákonní zástupci přesto opakovaně porušují vnitřní pravidla, užije poskytovatel tato opatření:

- a) písemné upozornění vedoucího služby chráněného bydlení,
- b) v případě udělení třetího písemného upozornění od vedoucí služby během jednoho kalendářního roku je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu,
- c) v případě závažného porušení vnitřních pravidel klientem je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit vypovědí s okamžitou účinností k datu doručení.

Za závažné porušení vnitřních pravidel je považováno takovéto jednání:

- uvede-li nepravdivé informace podstatné pro poskytování služeb a uzavření smlouvy o poskytování služby sociální péče (např. informace o zdravotní nebo sociální situaci),



- prodlení s úhradou za ubytování a stravování delší jak 20 dnů po stanoveném termínu splatnosti,
- zamlčení skutečné výše příjmu nebo jeho změn, pokud byla úhrada za ubytování a stravu stanovena,
- úmyslné poškození majetku organizace,
- krádež majetku jiného klienta, pracovníka nebo organizace,
- fyzické napadení nebo sexuální obtěžování jiného klienta či pracovníka organizace,
- vyhrožování jinému klientovi či pracovníkovi organizace,
- omezování práv jiného klienta či pracovníka organizace.

### **Závěrečná ustanovení**

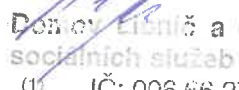
Tato pravidla jsou součástí smlouvy o poskytování služby sociální péče.

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácí řád nabývají účinnosti od 01.01.2023 a nahrazují svoji předchozí verzi z 05.03.2019.

Klienti/zástupci jsou s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácím řádem seznámeni již při jednání se zájemcem o službu. S dodržováním vnitřních pravidel souhlasí ve smlouvě o poskytování služby sociální péče svým vlastnoručním podpisem.

V Českých Budějovicích dne 12.12.2022

**Mgr. Lenka Hebíková Kubátová**  
ředitelka

  
Domov Libnič a Centrum  
sociálních služeb Empatie  
(I) IČ: 006 66 271  
Libnič 17, 373 71 Libnič