



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 chráněného bydlení je poskytovat službu osobám od 18 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního postižení, případně kombinovaného postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. 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 jednotlivých klientů. Ke kvalitě služby přispívá také spolupráce s opatrovníkem, rodinou nebo blízkými osobami.

Základní činnosti při poskytování sociální služby:

poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

poskytnutí ubytování:

1. ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti,
2. v případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti,
2. pomoc při údržbě domácích spotřebičů,



3. podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami,

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
3. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
4. podpora v oblasti partnerských vztahů,
5. podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu,

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,
2. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
3. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností,

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

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC.



Stravování

Poskytovatel zajišťuje **celodenní stravování** z vlastního stravovacího provozu. Jídelní lístek je umístěn alespoň týden dopředu na nástěnkách chráněného bydlení a na webových stránkách www.domovlibnic.cz.

Klienti odebírají stravu v určenou dobu za podmínky zachování platných hygienických norem. Strava se odhlašuje/přihlašuje u pracovníků chráněného bydlení osobně, telefonicky, písemně nebo elektronicky vždy do 9:00 hod. předchozího pracovního dne. Odhlášení stravy na pondělí je nutné provést nejpozději 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 klientů, kteří odebírají stravu od organizace, hradí pouze režijní náklady za stravu.

Cílem sociální služby chráněné bydlení je dosažení co největší míry soběstačnosti uživatele. Na základě této skutečnosti mají klienti možnost požádat o **pomoc s přípravou stravy**, která se poskytuje dle individuálních schopností a dovedností jednotlivých klientů s přihlédnutím k jejich potřebám a přáním.

V tomto případě jde o dohled nad výběrem potravin dle sestaveného jídelníčku a vlastní přípravu. Klient si hradí suroviny z vlastních zdrojů a organizace si účtuje úhradu za poskytnuté činnosti dle skutečně spotřebovaného času.

Ubytování

Ubytování je zajištěno ve dvou budovách, které se nachází na adrese Pražská tř. 2888/88a, 370 04 České Budějovice.

V levém přízemním křídle budovy, označovaném jako CHB 1, jsou dvě domácnosti (označované jako domácnost 1 a domácnost 3). V každé domácnosti jsou jednolůžkové nebo dvoulůžkové pokoje, jejichž obsazenost závisí na momentálním využití kapacity služby. V domácnosti 1 mají klienti k dispozici dvě koupelny se sprchovým koutem a WC a jedno samostatné WC. Dále se zde nachází technická místnost a společenská místnost spojená s kuchyňským koutem a jídelnou. V domácnosti 3 se nachází koupelna s vanou, sprchovým koutem a toaletou, dále je zde koupelna se sprchovým koutem a WC a samostatné WC. Také tato domácnost disponuje technickou místností a společenskou místností spojenou



s kuchyňským koutem a jídelnou. Klienti mohou využívat pračku a sušičku, které jsou umístěny v samostatné technické místnosti mimo výše uvedené domácnosti.

Druhá budova chráněného bydlení (označená jako CHB 2) je tvořena čtyřmi malometrážními byty. Součástí bytů je koupelna se sprchovým koutem a WC, pouze jeden byt využívá koupelnu s WC umístěnou na chodbě zařízení. V chodbě CHB 2 je klientům k dispozici pračka a sušička. 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, nabíječku a rozbočky oznámit zaměstnanci, který ho zanese do soupisu majetku klienta a uloží jej do dokumentace klienta. V případě, že se jedná o dvoulůžkový pokoj, lze dovybavení provést pouze po předchozí dohodě se spolubydlícím.

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 spolubydlící. 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.

Klienti se dle svého uvážení a svých schopností mohou podílet na činnostech určených k údržbě domácnosti, kterou společně sdílejí (úklid společných prostor). Cílem této činnosti je uvědomění si a upevnění kolektivního soužití. S pracovníkem přímé péče si klienti sestaví harmonogram úklidu společných prostor, který bude umístěn v jejich domácnosti.

Mimo přidělený pokoj mohou klienti CHB1 obvyklým způsobem užívat také ostatní společné prostory chráněného bydlení určené klientům pro běžný denní život (sociální zařízení, společenskou místnost s kuchyňským koutem, zahradu atd.). Ke konzumaci jídla mohou klienti využít společné prostory k tomu určené. 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.

Pracovníci zachovávají soukromí klientů a vstupují do pokojů pouze s jejich souhlasem. V případě zjištění mimořádných situací (např. havárie, revize) vstoupí pracovník i bez souhlasu klienta, provede o tom vždy zápis do jeho záznamu péče a neprodleně ho o svém vstupu do pokoje informuje.



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.

Chovat domácí zvíře v pokoji/bytě klienta lze pouze po předchozí domluvě a se souhlasem poskytovatele. Chov domácího zvířete nesmí obtěžovat ostatní spolubydlící 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.

Klientům (dle jejich míry schopnosti a zodpovědnosti), je předán na základě předávajícího protokolu klíč od hlavního vchodu, od pokoje, od nočního stolku apod. Klienti mají možnost uzamknout svůj pokoj při svém odchodu mimo prostor domácnosti. V případě ztráty nebo poškození klíče je nutné tuto skutečnost nahlásit pracovníkovi ve službě. Klient se podílí na nákladech na jeho výrobu.

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

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 klienti čas ve společenské místnosti.

Návštěvy

Klienti sociální služby mohou přijímat návštěvy v době pro tuto činnost obvyklé a s přihlédnutím k jejich individuálnímu dennímu režimu, mimo dobu nočního klidu. Návštěvy se ohlašují u pracovníka ve službě a pracovník toto následně zapiše do záznamů péče. Návštěvy nesmí přespávat na pokoji klientů. V případě dvoulůžkového pokoje je návštěva na pokoji možná pouze se souhlasem spolubydlícího.

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.



Praní prádla

Klienti mají k dispozici pračku se sušičkou. Obsluhu provádí klient samostatně nebo s podporou pracovníka, kdy je mu poskytována pomoc a podpora potřebná pro všechny fáze procesu praní prádla (tj. roztřídění prádla, nastavení správného programu pračky a sušičky, sběr suchého prádla a jeho skládání). Po použití pračky nebo sušičky je klient povinen uvést 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 nácvičku této údržby klienty individuálně zapojují. Věšení prádla, žehlení nebo drobné opravy oděvu si klient dle svého uvážení zajišťuje sám nebo o zajištění úkonu požádá pracovníka. Klient může používat svůj vlastní prací prášek a aviváž. V případě, že by chtěl klient využívat sušičku, nesmí používat aviváž, a to z důvodu předcházení zalepení pevného filtru.

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. Použité inkontinenční 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 zajišťují externí poskytovatelé zdravotních služeb na základě indikace ošetřujícího lékaře.

Odpovědnost za škodu

Povinností všech klientů je chránit majetek poskytovatele. 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 prostorách chráněného bydlení. 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.

V této souvislosti doporučujeme klientům si uzavřít pojistku odpovědnosti, taktéž úrazovou pojistku, pokud o ní má klient zájem.

Bezpečnostní předpisy

V budovách je nainstalována elektrická požární signalizace, které je dálkově připojena na HZS. Po spuštění alarmu se klienti řídí pokyny pracovníka.

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 klientům možnost založit si finanční depozita, která spravuje sociální pracovnice, 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. Klientům je finanční hotovost vydávána od pondělí do pátku po předchozí dohodě se sociální pracovnící či koordinátorkou chráněného bydlení.

Pracovní doba sociální pracovnice

Sociální pracovnice je ve své kanceláři klientům k dispozici zpravidla od pondělí do pátku od 8:00 do 14:00, mimo výše uvedené hodiny dle dohody.

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 jednání se zájemcem i před podpisem smlouvy.



Doručování poštovních zásilek

Poštovní schránku chráněného bydlení Domova Libnič a Centra sociálních služeb Empatie pravidelně vybírá sociální pracovnice, 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) požádat 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) 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 byli prokazatelně seznámeni při jejím podpisu a rozumí jim. V případě porušení vnitřních pravidel poskytovatel postupuje dle smlouvy o poskytování služby sociální péče,
- 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 za 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,
 - 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 chtějí navštívit jiné klienty v jejich vlastním pokoji, ctít nedotknutelnost osobního vlastnictví,
 - 12) kouřit ve vyhrazených prostorách (venku, ne uvnitř budovy),
 - 13) neužívat a nepřecheovávat psychotropní či omamné látky,
 - 14) nemanipulovat na chráněném bydlení ani v jeho blízkosti s otevřeným ohněm ve smyslu jeho rozdělávání, 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 infekčním 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) pohybovat se ve společných prostorách ve vhodném oblečení, omezit pohyb po domácnosti ve spodním prádle či v županu na dobu nezbytně nutnou,
 - 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 se sociální pracovnící.

Opatření v případě porušení vnitřních pravidel

Poruší-li klienti pravidla, pracovník je povinen ho 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 pověřené osoby chráněného bydlení,
- b) v případě udělení třetího písemného upozornění během jednoho roku je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu,
- c) v případě závažného porušení vnitřních pravidel klientem je poskytovatel oprávněn smlouvu ukončit výpovědí 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

Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby chráněného bydlení a domácí řád nabývají účinnosti od 01.03.2025 a nahrazují svoji předchozí verzi z 01.11.2024.

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

V Českých Budějovicích dne 28.02.2025

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

Mgr. Lenka Hebíková Kubátová
ředitelka