



Adresa střediska:

Koubovka 1352, 549 41 Červený Kostelec,

e-mail: chranenebydleni@charitack.cz

Vnitřní pravidla Chráněného bydlení

OBSAH

1) Časový rozvrh poskytování služby:	2
2) Pravidla zajišťování péče	2
3) Změny v poskytování sociální služby <i>chráněné bydlení</i>	4
4) Garantovaná nabídka služby (poskytované činnosti a úkony)	5
ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	5
POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY	5
POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI	7
VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI	8
ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	9
SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI	10
POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ	10
POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ A POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	11
5) Finanční hotovost	12
6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti	12
7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.	13
8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů	14
9) Řešení nouzových a havarijních situací:	14
10) Zabezpečení přístupu	18
11) Ochrana osobních údajů:	18
12) Práva klienta a poskytovatele	18
13) Povinnosti poskytovatele a klienta	20
Povinnosti poskytovatele	20
Povinnosti klienta	24
14) Stížnosti na poskytování sociální služby <i>chráněné bydlení</i>	25
15) Návazné služby	34
16) Kontakt na Chráněné bydlení a poskytovatele	35



Adresa střediska:

Koubovka 1352, 549 41 Červený Kostelec,
e-mail: chranenebydleni@charitack.cz

Vnitřní pravidla Chráněného bydlení

Vnitřní pravidla Chráněného bydlení v Červeném Kostelci (dále též „CHB“) upravují způsob poskytování sociální služby „chráněné bydlení“. Při poskytování této sociální služby dle § 51 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se řídíme povinnostmi poskytovatele sociálních služeb dle § 2, § 38 a § 88 téhož zákona a standardy kvality sociálních služeb vymezenými zákonem vyhláškou č. 505/2006 Sb., i dalšími souvisejícími platnými právními předpisy.

1) Časový rozvrh poskytování služby:

Poskytování sociální služby „chráněné bydlení“ je zahájeno dnem uvedeným ve *Smlouvě o poskytování sociální služby chráněné bydlení* (dále jen „Smlouva“). Rozsah, četnost (frekvence) a způsob poskytovaných služeb se sjednává s klientem v rámci *Individuálního plánu*, vždy vychází z individuálních potřeb klienta podle jeho přání, možností a schopností, také ale nutno brát ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele. Provedení úkonů je následně zaznamenáno do evidence provedených činností/úkonů klienta.

Provozní doba poskytování ubytování chráněného bydlení: 24 hodin denně

Přímá péče pracovníka v sociálních službách:

Pondělí až pátek: 8:00 – 12:00 hod

Pozn. v případě potřeby lze nasmlouvat péči i jiných služeb

Úřední hodiny sociálního pracovníka (v kanceláři na Koubovce 587):

pondělí až čtvrtek 10:00 – 12:00 hod (nutné se předem telefonicky objednat),

mimo úřední hodiny: individuálně podle tel. domluvy předem (mob. 734 319 790)

2) Pravidla zajišťování péče

1. Oblastní charita Červený Kostelec poskytuje celoročně ve 4 bytech pobytovou sociální službu chráněné bydlení osobám z cílových skupin, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Maximální kapacita služby je 8

klientů. V Chráněném bydlení může klient bydlet sám nebo i s partnerem, podmínkou ale je, že oba musí náležet do některé z našich cílových skupin.

Komu službu poskytujeme

- cílovým skupinám:
 - osobám s chronickým onemocněním (osoby se sníženou soběstačností v souvislosti s onemocněním cévní mozkové příhody a kardiovaskulárními chorobami)
 - osobám s tělesným postižením
 - osobám se zdravotním postižením (osoby postižené roztroušenou sklerózou či jinými neurodegenerativními onemocněními)
- osobám od 18. let věku výše
- osobám, které místem svého bydliště spadají do oblasti poskytování sociální služby (služba je poskytována osobám s pobytem v rámci ORP Náchod, především pro obyvatele Červeného Kostelce a pro obyvatele obcí, které spadají do obvodu obce s pověřeným obecním úřadem Červený Kostelec. Jmenovitě: Slatina nad Úpou, Červená Hora, Zábrodí a Horní Radechová)
- osobám, které žijí v bytových podmínkách, jež nejsou vyhovující s ohledem na jejich zdravotní omezení (bezpečnost, bezbariérovost)
- osobám, které mají částečně zachovanou soběstačnost
- osobám, které mají vyhovující zdravotní stav pro poskytování služby chráněné bydlení (posoudí náš lékař na základě vyjádření praktického lékaře žadatele)

Aby mohlo být zahájeno jednání ohledně možnosti poskytování služby, je nutné se se sociální službou *chráněné bydlení* blíže seznámit, pro koho je určena, a to nejlépe se sociálním pracovníkem po předešlé telefonické (734 319 790) nebo e-mailové (chranenebydleni@charitack.cz) domluvě. Pokud sociální pracovník vyhodnotí, že *chráněné bydlení* je pro Vás pravděpodobně vhodné a pomohlo by řešit Vaši nepříznivou sociální situaci, pak můžete podat vyplněné formuláře *Žádost o chráněné bydlení* a *Vyjádření lékaře k zdravotnímu stavu žadatele ...* (toto Vyjádření vyplní praktický lékař žadatele, oba formuláře lze stáhnout z webových stránek Oblastní charity Červený Kostelec: www.charitack.cz, vyzvednout u sociálního pracovníka nebo o ně můžete požádat, abychom Vám je poslali poštou nebo e-mailem). Pokud o to zájemce požádá, může mu s vyplněním Žádosti pomoci sociální pracovník. Jednání se zájemcem si sociální pracovník následně zaeviduje.

Podání vyplněných formulářů je možné:

- 1) poštou na adresu Oblastní charity Červený Kostelec (dále i jako „OCHČK“):
Richard Bergmann
Oblastní charita Červený Kostelec
Manželů Burdychových 245
549 41 Červený Kostelec
- 2) nebo osobně zanešt v uzavřené obálce označené "Žádost o chráněné bydlení – Richard Bergmann" a zanechá ji na recepci správní budovy Charity „Háčko“ (Červený Kostelec, Manželů Burdychových 245)

Na základě *Vyjádření lékaře k zdravotnímu stavu žadatele ...* (vyplněného praktickým lékařem) náš charitní lékař posoudí, zda je Váš zdravotní stav vyhovující pro poskytování této sociální služby. Schválení nebo neschválení naším charitním lékařem oznámí žadateli sociální pracovník. Pokud náš lékař schválí zdravotní stav žadatele pro poskytování služby, pak se sociální pracovník s Vámi předem domluví na termínu sociálního šetření, které pak provede v místě Vašeho pobytu. Při tomto šetření zjistí Vaše požadavky, očekávání a cíle spolupráce jako podklad pro *Individuální plán* (průběhu poskytování sociální služby). Sociální šetření slouží jako podklad pro zhodnocení sociální potřeby žadatelů.

Pokud se potvrdí, že jste vhodným žadatelem pro poskytnutí naší služby, pak je Vaše Žádost zaevidována mezi žadatele. V případě uvolnění kapacity je s nejpotřebnějším žadatelem dle výsledků vyhodnocených sociálních šetření sepsána *Smlouva o poskytování sociální služby chráněné bydlení* a zároveň je sjednán *Individuální plán* (průběhu poskytování sociální služby). Přijetí na službu závisí kromě potřeby také na volné kapacitě sociální služby.

3) Změny v poskytování sociální služby chráněné bydlení

Je nutné, aby klient ve vlastním zájmu předem informoval pracovníka Chráněného bydlení o plánovaných změnách v poskytování sociální služby. Tyto informace lze předat osobně v Chráněném bydlení nebo telefonicky (734 319 790) či e-mailem (chranenebydleni@charitack.cz). V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu CHB. Pokud klientovi nevyhovuje klíčový pracovník, pak má právo na jeho změnu. Tento požadavek je následně projednán na poradě týmu a podle přání

klienta a personálních možností služby dojde ke změně klíčového pracovníka, což je zaznamenáno i v *Individuálním plánu*.

4) Garantovaná nabídka služby (poskytované činnosti a úkony)

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta.

Základní sociální poradenství podle § 37 odst. 2 zákona o sociálních službách se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Poradenství poskytuje osobně nebo telefonicky sociální pracovník v kanceláři CHB na adrese Koubovka 587 (naproti bytům CHB) nebo přímo u klienta v Chráněném bydlení po předchozí telefonické domluvě (mob. 734 319 790) nejlépe v úředních hodinách: pondělí až čtvrtky 10:00 – 12:00 hod. Poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes mailovou adresu: chranenebydleni@charitack.cz.

POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Pomoc s přípravou stravy

Snídaně je zajištěna na základě objednaných surovin, které si klient zakoupí, případně objedná u pracovníka v sociálních službách. Ten ráno v domluveném čase přichází ke klientovi a v jeho bytě mu pomáhá s přípravou snídaňového menu. Klientovi je dán prostor, aby se mohl v rámci svých možností zapojit do přípravy snídaně.

Oběd musí být v termínadobě předán charitním pracovníkem přímo klientovi, případně jím určené osobě, od kterého si pracovník zároveň převezme prázdný jídlonosič. Přendání jídla na talíř, případně ohřev, likvidaci zbytků jídla a mytí nádobí

si klient zajišťuje sám, případně mu s touto činností pomáhá pracovník v sociálních službách (dále i jako „PSS“).

Klienti si objednávají obědy na týden dopředu pomocí jídelního lístku, který obdrží každý klient společně s jídlonosičem. Po vyplnění jídelního lístku, předá klient objednávku přímo charitnímu pracovníkovi.

Odhlášení oběda je povinen klient nahlásit pracovníku služby nejpozději do 9.00 hod. předchozího dne, na který chce oběd odhlásit. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd. V případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato klientem hrazena. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Klient je seznámen se zásadami zdravé výživy, podle nichž je klientovi doporučeno si potraviny zajišťovat. Ve stejném duchu při pomoci se zajištěním potravin k tomu přistupuje i pracovník v sociálních službách.

V případě zajištění oběda pracovník služby nejprve klienta seznámí s jídelníčkem, ze kterého si klient vybere pokrm ze 3 různých jídel a dvou dietních jídel. Jídlo se objednává na celý další pracovní týden, zajišťuje ho i s dovozem společnost Pro-Charitu Servis s.r.o. Pokud klient není schopen si výběr jídel přečíst nebo neví, co se pod názvem jídla skrývá, tak mu pracovník PSS srozumitelným způsobem (příp. speciálními pomůckami) vysvětlí, o jaké jídlo se jedná a klient si vybere. Úkon zároveň zahrnuje donesení jídla, nákup jídla, mixování či jeho porcování. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

Dovoz nebo donáška oběda.

Dovoz obědů zajišťuje Pro-Charitu Servis s.r.o. v rámci zajištění stravy svými služebními automobily, které jsou pro rozvoz obědů určené. Obědy se rozváží v termínových (jídlonosičích) klientů. Obědy jsou z fy Pro-Charitu Servis, je možno si objednat ze tří druhů jídel a dvou diet. Dieta č. 4 - šetřící a dieta č. 9 – diabetická, cena oběda je stanovena zřizovatelem kuchyně a respektuje maximální úhrady za stravu dle vyhlášky č. 505/2006. Služba chráněné bydlení neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. V případě stížnosti na kvalitu či množství, předá pracovník služby kontakt na vedení stravovacího zařízení. Po ukončení rozvozu obědů pracovník služby připraví – dle objednávek – jídlonosiče na další den do přepravních tašek a následně do fy Pro – Charitu Servis s.r.o. (jídlonosiče jsou pro klienty chráněného bydlení barevně odlišeny a označeny příjmením klienta). **Dovoz obědů probíhá v době od 11.00 hod. do 12:00 hod.**

POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ

Ubytování, které má znaky bydlení v domácnosti

Klient má k dispozici dvoupokojový byt včetně koupeny a WC, předsíně a zádveří. K tomuto bytu náleží východní terasa a na západní straně balkón. Ubytování je poskytováno včetně energií, kde k ohřevu bytu a teplé vody slouží plynový kotel. Kuchyň je osazena výhradně elektrospotřebiči. Byt je napojen na vodovodní řad ve zprávě společnosti VODA ČK s.r.o. V bytě je k dispozici pozemní anténní připojení a wifi. [Ubytování je poskytováno 24 hodin denně.](#)

V případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

Byty chráněného bydlení jsou vybaveny přípojkou na pračku, kterou si klient může do bytu zajistit. V takovém případě je pracovník v sociálních službách nápomocen klientovi při úkonu vkládání prádla do pračky, při jejím spuštění a při následném vyjmutí prádla z pračky po vyprání. Stejně tak se následně postupuje při sušení prádla a jeho žehlení. PSS dohlíží na klienta a v případě potřeby pomáhá klientovi zvládat konkrétní úkony. [Úkon je poskytován minimálně 1x za 14 pracovních dní 30 minut.](#)

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta. Potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonu třeba, je klient povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovníka služby, nutné domluvit). K úklidu pracovník služby používá pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pracovník může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem, úklid se neprovádí v přítomnosti rodinných příslušníků ani v nepřítomnosti klienta. Pracovníci služby neodklízí v zimních měsících sníh z chodníků před byty chráněného bydlení. Pro tuto činnost mohou pracovníci služby zprostředkovat úklid sněhu firmou. [Úkon je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 20 minut.](#)

Pomoc při údržbě domácích spotřebičů

V bytě klienta PSS kontroluje funkčnost a čistotu domácích spotřebičů a společně s klientem konzultují jejich funkčnost. V případě zjištěných nedostatků PSS společně s klientem uvedou spotřebič do provozuschopného stavu (pouze v případě znečištění). V případě zjevné poruchy je nutné přivolat specialistu, který domácí spotřebič odborně opraví. Pokud se zjistí, že porucha spotřebiče je způsobená vinou poskytovatele, pak úhradu financuje poskytovatel služby. Pokud se zjistí, že porucha byla způsobena ze strany klienta, pak se na opravě klient finančně podílí. Úkon je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 5 minut.

Podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami

Klientovi může být poskytnuta rada, jak nakládat s financemi v rámci běžných denních potřeb. V případě potřeby odborné rady bankéře může pracovník v sociálních službách klientovi zprostředkovat kontakt na bankéře peněžního ústavu, kterého si klient vybere. V případě zařízení nákupu je pracovníku sociálních služeb klientem předána obálka s finanční hotovostí a seznamem požadovaných věcí k nákupu, kterou si obě strany odsouhlasí. Následně po nákupu je předána spolu s nakoupenými věcmi účtenka a zbytek finanční hotovosti. Pokud má klient zájem o tento úkon, tak je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 30 minut.

VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI***Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím***

Klient je doprovázen mezi své vrstevníky, je mu umožněno setkávání se v jemu přirozených komunitách, které dávají záruku správného rozvoje jeho osobnosti. Úkon je poskytován minimálně 1x za 14 pracovních dní 30 minut.

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Nácvik sebeobsluhy (zapínání a rozepínání knoflíků, šněrování bot, sundávání a nazouvání obuvi, česání apod.), jemné motoriky (omalovanky, vystřihování z kartonu nebo papíru, lepení, háčkování, pletení), cvičení (relaxační cvičení, protahovací cvičení na židlích, cvičení s míčem), četba novin a Červenokosteleckého zpravodaje, trénování paměti, přesmyčky, křížovky, Sudoku, nácvik orientace časem a osobami. Tento úkon je poskytován minimálně 0,5 hodinu 2x týdně.

Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

Psaní, čtení, počítání a další znalosti, utřídění si informací a srozumitelné sdělování druhým - povídat si o sobě, o zájmech, přírodě; práce s počítačem – základní ovládání, vyhledávání na internetu, práce s emailovou poštou; hospodaření s penězi; pomoc při vyplnění dokumentů; pomoc při zjišťování informací, které klient potřebuje pro vyřešení své situace – z internetu, z knih, osobním dotazováním, z dalších zdrojů, jak napsat dopis apod.; pomoc s orientací ve venkovním prostředí - práce

s mapou/plánkem města apod., zeptat se na cestu; nácvik hygienických návyků; chovat se správně k přírodě i v ní – třídění odpadu, šetření s vodou, elektrickou energií apod.; chovat se slušně ve společnosti ostatních lidí – jak se chovat na společenské akci, jak se chovat při společné činnosti apod., zásady zdravé životosprávy, pravidla společenských her; učení probíhá v rámci prostor Denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo budovu Chráněného bydlení – návštěvy besed, přednášek, návštěvy úřadů, nakupování, naučné vycházky, apod. Pro vzdělávací aktivity jsou klientům k dispozici společenské hry, pracovní listy, pojízdná tabule, televize, polohovací křesla a jiné pomůcky. **Tento úkon je poskytován min. 1 hodinu 1x týdně.**

Podpora v oblasti partnerských vztahů

Klientovi může být poskytnuta rada, jak navázat nový partnerský vztah, jak náležitě komunikovat s partnerem pro udržení plnohodnotného partnerského vztahu. V případě potřeby můžeme zprostředkovat kontakt na potřebné instituce zabývající se partnerskými vztahy. **Úkon je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 30 minut.**

Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu

Nácvik domácích činností jako je pečení, výroba dekorací z přírodního materiálu, drobné zahradnické práce (příprava hlíny a sázení, přesazování a zalévání rostlin, hrabání listí, úklidové práce, pracovat s úklidovým nářadím používaným doma i venku), úklidové návyky (uklidit si po sobě ze stolu), nácvik obsluhy domácích spotřebičů. Podle typu jsou činnosti poskytovány buď v bytě chráněného bydlení nebo venku. **Tento úkon je poskytován minimálně 2 hodiny 1x za 14 pracovních dní.**

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Služba zahrnuje doprovázení klientů do školy nebo na vzdělávací aktivity, do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, pomoc při denních kulturních, zájmových, vzdělávacích nebo jiných aktivitách. Doprovod klienta do Denního stacionáře. Klienti nejsou dopravováni vozidly sociální služby, proto v případě potřeby poskytneme telefonní číslo na Senior taxi. Pracovníci služby jsou povinni zacházet s klienty důstojně a hájit jejich zájmy. **Uvedený úkon poskytujeme každý pracovní den minimálně 10 minut vyjma doprovázení klientů na úřady a instituce poskytující veřejné služby – minimálně 1x během pracovního týdne 30 minut.**

Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

Podpora a pomoc se zprostředkováním komerčních dostupných návazných služeb (260-SY-Kontakty na návazné služby). Podpora a pomoc s nákupy, půjčováním knih

a časopisů, návštěvou lékaře, lékárny, kadeřnice, pedikérky, kosmetičky, maséra, notáře, psychologa/psychoterapeuta, duchovního a služeb dalších institucí.

Podpora a pomoc při využívání informačních zdrojů (telefon, internet, slevové letáky, zprostředkování Červenokosteleckého zpravodaje, regionálního tisku apod.).

Úkon je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 15minut.

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Pomoc při komunikaci se svou rodinou, přáteli apod. i prostřednictvím komunikačních prostředků.

V rámci podpory a pomoci při sociálním začleňování nácvik chování, jak se bez obav pohybovat ve společnosti ostatních lidí, jak se k nim chovat a jak s nimi mluvit; nácvik, jakým způsobem si může klient zajistit osobní věci – např. navštívit či využívat veřejné služby, obeznámení s tím, co všechno taková návštěva obnáší – lékaře, úřady, knihovnu, obchody, poštu, kadeřnice apod.; nácvik kontaktu se společenským prostředím probíhá jak v prostorách blízkého Denního stacionáře, tak v rámci aktivit mimo něj, kam pracovník klienta doprovodí (k lékaři, na úřad, po městě, na společensko-kulturní akce: divadlo, kino, výstavy, vzpomínková setkání, návštěvy kulturních památek) a poskytne mu při kontaktu s ostatními lidmi potřebnou podporu. Tento úkon je poskytován minimálně 1 hodinu v rámci pracovního týdne.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Pomoc s rozvíjením osobních a sociálních schopností a dovedností klientů, které jsou potřeba pro život ve společnosti (např. nácvik nakupování aj.); pomoc při zbavování se obav a vnitřních zábran z kontaktu s ostatními; pomoc se zvyšováním sebevědomí a psychické pohody klientů; trénování paměti (ve společenském kontextu), pozornosti, fantazie či trénování řeči; hraní společenských a znalostních her; možnost zapojení se do nácviku zpěvu; vedení individuálního či skupinového rozhovoru. Aktivity probíhají v rámci prostor Denního stacionáře, k dispozici je široká škála společenských i znalostních her. Tento úkon je poskytován minimálně 1 hodinu týdně.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pomoc a rada klientům (srozumitelným způsobem), aby byli schopni pochopit, jaká jsou jejich práva a povinnosti; seznámení s tím, na co mají nebo nemají právo, nácvik náležitého občanského jednání, jak si o něco požádat, umět „říci ne“, umět „stěžovat si“; informování o tom, co se stane, když klient své povinnosti dodržovat nebude; co se stane, když nebude respektovat práva ostatních. Pracovníci klientům v případě

potřeby pomohou při rozhodování a plánování svých volnočasových a pracovních činností. Mimo CHB mohou pracovníci pomoci klientovi (v jeho zájmu a podle jeho přání) vyjádřit jeho požadavky v obchodě, na poště, na úřadě apod. **Tento úkon je poskytován minimálně 30 minut týdně.**

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Pomoc při písemném, telefonickém nebo osobním jednání, jehož cílem je vyřízení běžných záležitostí v životě, na úřadech, na poště, v bankách a v dalších institucích, s lékaři (objednání se na lékařské vyšetření, očkování apod.), pracovníky pošty (vyplňování formulářů, složenek, psaní dopisu nebo emailu, odeslání pošty), odeslání balíku přes přepravní službu, podpora při výběru peněz z bankomatu, pomoc při vyřizování plateb za služby, příp. pohledávky, objednání oběda na webové stránce i.kuch.cz, vyřízení kompenzačních pomůcek, telefonování v zájmu a s vědomím klienta atd. **Úkon je poskytován minimálně 1x během pracovního týdne 30 minut.**

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ A POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkon zahrnuje částečnou hygienu a celkovou hygienu těla. Klient má právo vybrat si k provedení tohoto úkonu pracovníka v soc. službách muže nebo ženu. Tento výběr bohužel nelze poskytnout, pokud není pracovník vybraného pohlaví v týmu pracovníků v soc. službách zastoupen.

Částečná hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem v jeho přiděleném bytě. Pracovník klienta doprovodí k umyvadlu na toaletě se sprchovým koutem, připraví si pomůcky nutné k provedení hygieny. Dále se jedná o pomoc při hygieně klienta z důvodu znečištění po jídle aj., následné osušení klienta ručníkem. Úkon provádí pracovníci v ochranných rukavicích. **Tento úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Celková hygiena se provádí na toaletě se sprchovým koutem v jeho přiděleném bytě, zahrnuje přípravu pomůcek, přípravu prostředí pro úkon, podporu klienta při svlékání, pomoc při přesunu do sprchového koutu. Pomoc při úkonech osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám. Poté pomoc při osušení a oblékání. **Úkon provádí pracovníci v ochranných rukavicích. Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 20 minut.**

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Mytí je prováděno v ochranných rukavicích. Pracovník služby může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život

nebo zdraví. Kadeřnické služby nejsou poskytovány. Pracovníci služby doporučí klientovi k výběru externí kvalifikované osoby.

Základní péče o nehty je pouze zapilování nehtů nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékařské ošetření). Pracovník pak doporučí klientovi k výběru externí kvalifikované osoby.

Oba úkony poskytujeme minimálně 1x během pracovního týdne 15 minut.

Pomoc při použití WC

Pomoc při manipulaci s oblečením, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot. Úkon provádí pracovníci v ochranných rukavicích. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Co Chráněné bydlení neposkytuje:

Zdravotnické úkony (např. odběry krve, aplikace injekcí, převazy ran, přípravu léků do dávkovače). Tyto úkony zajišťuje Charitní ošetrovatelská služba / domácí péče.

5) Finanční hotovost

V Chráněném bydlení si za svou finanční hotovost zodpovídá klient sám. V případě ztráty finanční hotovosti nebo jiných platebních prostředků (platební karty aj.) v tomto poskytovateli sociální služby nenese žádnou zodpovědnost. Pokud má klient soudem ustanoveného zástupce pro právní jednání (opatrovník) v oblasti nakládání s penězi, pak klientovi doporučujeme domluvit se s tímto zástupcem – jakou finanční hotovost si klient u sebe ponechá. V případě, že klient požaduje službu (nákup, lékárna), kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem. Částka se zapíše na seznam požadovaných věcí, kde se klient i podepíše. Po provedení úkonu se neprodleně provede vyúčtování hotovosti (účtenka).

6) Vyúčtování a platby za poskytnuté úkony a činnosti

Výše úhrady za jednotlivé činnosti sociální služby chráněné bydlení je stanovena k datu podpisu Smlouvy v aktuálním *Úhradovníku za úkony a služby Chráněného bydlení* (dále jen „Úhradovník“), který je v souladu s maximální výší úhrad stanovených zákonem vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění, a se kterým je klient před podpisem Smlouvy prokazatelně obeznámen. Úhradovník je zveřejněn

na webu: www.charitack.cz (v sekci Chráněné bydlení v Červeném Kostelci) a je na požádání dostupný i v papírové podobě.

Základní sociální poradenství je poskytováno zdarma.

Poskytovatel je oprávněn Úhradovník jednostranně měnit, vždy však s ohledem na ustanovení platných právních předpisů.

Pouze v případě hospitalizace a předepsané rehabilitační nebo lázeňské péče se klientovi nebude účtovat poskytnutí ubytování, a to den poté, co nastoupí na některý z uvedených zdravotních pobytů.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 5. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Podle aktuální legislativy (zákonná vyhláška č. 505/2006 Sb.) je výše úhrad za péči u této sociální služby rozdělena do 2 kategorií: za péči v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně a v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně, což je uvedeno v aktuálním *Úhradovníku za úkony a služby Chráněného bydlení*. Pokud klientovi poskytuje stejný druh sociální služby v daném měsíci i jiný poskytovatel a v součtu poskytnuté péče od obou poskytovatelů za měsíc čas péče přesáhne 80 hod, pak se klientovi bude účtovat za péči u každého z poskytovatelů podle kategorie nad 80 hod za měsíc (levnější sazba), i když bude u jednotlivého poskytovatele poskytnuta péče v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně. Klient by měl proto v takovém případě včas před vyúčtováním úhrady za služby nahlásit všem poskytovatelům stejného druhu sociální služby informaci o využití této sociální služby i od jiného poskytovatele v daném měsíci, aby každý z poskytovatelů mohl zohlednit výši úhrady podle zmíněné zákonné vyhlášky.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby (kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby) do 14. kalendářních dnů od vystavení vyúčtování za dané období, a to převodem na bankovní účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře. Pokud není možná platba na bankovní účet, pak klient může zaplatit hotově proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn aktualizovat Úhradovník v souladu s růstem cen (např. růst cen energií), nejvýše však do maximální částky stanovené zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.

Dovoz obědů zajišťujeme z fy Pro-Charitu Servis s.r.o. Na základě objednaného oběda pracovník poskytovatele přiveze v termonosicích z uvedené firmy obědy do Chráněného bydlení, kde je pracovník CHB připraví na talíře klientů podle jejich přání. Jídlonosiče zajišťuje jejich vlastník Oblastní charita Červený Kostelec.

Přihlašování a odhlašování obědů je možné u pracovníků Chráněného bydlení v pracovní dny min. 2 dny předem do 10:00 hod. přede dnem, kdy klient požaduje změnu provést. Soběstačnější klient si může objednávat obědy sám.

8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň jednu kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, pokud je klient v ohrožení zdraví nebo života a v případě, kdy klient neotvírá (potom je s kontaktní osobou domluven další postup).

9) Řešení nouzových a havarijních situací:

Pracovníci Chráněného bydlení jsou pravidelně proškolení v zásadách požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Ze své pracovní pozice jsou všichni kompetentní řešit nouzové a havarijní situace, jednat podle zásad první pomoci, zásad sociální služby a jejích vnitřních pravidel.

V rámci prevence náležité pomoci ze strany jednotek integrovaného záchranného systému mohou mít klienti u sebe – pro případ náhlého zhoršení zdravotního stavu – v uzavřené obálce informace o svém zdravotním stavu a medikaci.

Předpokládané nouzové a havarijní situace:

Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz

V případě, že dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta (nevolnost, bolesti, dušnost, slabost, omdlení, bezvědomí, úraz nebo k jiným náhlým zdravotním problémům), tak podle typu zdravotních komplikací je klient na místě ošetřen a personál v případě nutnosti bezodkladně přivolá rychlou záchrannou službu. Se souhlasem klienta (v případě bezvědomí i bez něj) pak personál informuje kontaktní osobu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace o zdravotní komplikaci proveden zápis do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo rodiny v domácím prostředí, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu.

Pád v koupelně s toaletou

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny po prostorách CHB (chůze, jízda na invalidním vozíku), dále o možnosti použití a umístění nouzového tlačítka v prostoru v koupelně s toaletou a postupu při nouzovém volání (tlačítko, hlasité zavolání o pomoc). Dále je informován o možnosti využít tlačítka tísňové péče, kdy jej v případě potřeby může použít.

Pokud si klient nepřeje dohled při hygieně na toaletě/koupelně, a dojde k jeho pádu a po očekávané době z koupelny s toaletou nevychází, pracovník zaklepe na dveře a dotáže se, zda je vše v pořádku. Pokud klient dále neodpovídá, tak proškolený personál otevře nouzově dveře. V případě, že by došlo k vážnému zranění klienta, personál okamžitě přivolá rychlou záchrannou službu. Pokud dojde pouze k drobnému poranění, pak je klient namísto ošetřen zdravotnickým materiálem a se souhlasem je pak o zranění a podána informace kontaktní osobě. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo v péči u svých blízkých, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Pád uvnitř Chráněného bydlení nebo při procházce

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o co nejbezpečnější přesuny (chůze, jízda na mechanickém nebo elektrickém invalidním vozíku) jak uvnitř Chráněného bydlení, tak po venkovním prostředí. Pokud dojde k jeho pádu nebo převrácení s invalidním vozíkem, pak personál poskytne první pomoc. Pokud je podezření na vážnější úraz (zlomeninu, otřes mozku apod.), personál přivolá rychlou záchrannou službu. V každém případě je po první pomoci a řešení situace proveden zápis o úrazu klienta do *Knihy úrazů*. Pokud klient zůstane v péči zdravotnického zařízení nebo v péči u svých blízkých, klíčový pracovník mu odhlásí objednanou stravu. Situace je pak projednána na svolané provozní poradě týmu, zhodnocena dostatečnost preventivních opatření i provedeného postupu a následně zaznamenána do Zápisu z porady.

Vybití akumulátoru nebo porucha elektrického invalidního vozíku

Klient je při přijetí na službu informován, aby dbal o to, mít dostatečně nabitý akumulátor elektrického invalidního vozíku a mít s sebou k dispozici dobíjecí kabel. Pokud by došlo k vybití el. vozíku a klient by neměl s sebou daný kabel, pak, týká se to i poruchy vozíku, pracovník CHB zavolá jeho kontaktní osobě pro domluvení dalšího postupu a než bude problém vyřešen, bude služba poskytována v míře možné mobility klienta. Klient má k dispozici dobíjecí místo v přístřeší před vchodem do bytu. V případě dlouhodobějšího poklesu teplot pod bodem mrazu může parkovat větší elektrický vozík uvnitř bytu na chodbě, kde lze rovněž vozík nabíjet. O parkování vozíku uvnitř bytu musí být informován vedoucí CHB a musí být udělen písemný souhlas.

Přerušení dodávky elektřiny nebo vody

V případě předem známého přerušení elektřiny nebo vody se pracovníci domluví s klientem a s jeho souhlasem i jeho rodinou, že v daný den nebude sociální služba poskytována nebo v omezené podobě.

V případě neočekávatelného výpadku elektřiny nebo vody kvůli náhlé poruše, kdy nelze vyřešit příčinu v krátkém čase v objektu budovy, je klientům citlivě a srozumitelně vysvětlena tato nečekaná situace a je s nimi (případně s jejich souhlasem i s jejich rodinou) domluveno řešení situace.

Požár, havárie vody nebo elektřiny

Klient je při přijetí na soc. službu CHB informován, aby dbal o bezpečné chování se na sociální službě, aby svým jednáním nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní události. V případě požáru, havárie vody nebo elektřiny klienty žádáme, aby nikdy nezasahovali sami a takovou situaci okamžitě nahlásili jakémukoli zaměstnanci CHB, který má za povinnost učinit náležitá opatření pro ochranu života a zdraví klientů a přivolání náležité odborné pomoci, v příp. nutnosti pomoci i ze strany jednotek integrovaného záchranného systému. Pokud klienti nejsou schopni situaci nahlásit slovně, je třeba použít jiných možností (bouchání, tlučení apod.). Po přivolání pomoci klient nesmí zůstat v místě bezprostředního nebezpečí a má uposlechnout pokynů zaměstnanců CHB, zejména při přesunu do bezpečného prostoru. Je třeba zachovat klid, nepanikařit.

Slovní nebo fyzické napadení pracovníka nebo klienta klientem

Pokud dojde k situaci, kdy je klient urážen jiným klientem nebo je opakovaně hrubě slovně napadán, je doporučeno poškozenému nebo svědkovi události informovat a požádat o pomoc nejbližšího zaměstnance ve službě. Je povinností zaměstnanců snažit se situaci zvládnout tak, aby nebyl nikdo ohrožen na zdraví a životě a v budově bylo zajištěno bezpečné prostředí. Každé slovní i fyzické napadení klienta klientem, prokázané jako úmyslné, je důvodem pro vypovězení Smlouvy. Personál je poučen, že má postupovat od co nejmírnějších opatření, klienta klidným hlasem požádá, aby upustil od takového jednání, snaží se odvrátit jeho pozornost, aktivně mu naslouchat, situaci zklidnit a zjistit, co vedlo klienta k agresivnímu jednání. Pokud nebude možné se s klientem domluvit, je třeba odstranit z jeho dosahu nebezpečné předměty, agresora předem vhodným způsobem informovat, že může být vůči němu použito opatření omezující jeho pohyb. Pokud to bude nezbytné k sebeobraně personálu nebo ochraně napadeného klienta, lze použít fyzických úchopů, poté umístit agresora do místnosti vhodné k bezpečnému pobytu, zavolat Policii ČR, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře (RZ) a za jeho přítomnosti

podat léčivé přípravky. Pokud se takové jednání u klienta opakuje, pak tím klient porušuje povinnosti vyplývající z těchto Vnitřních pravidel (čl. 13 *Povinnosti poskytovatele a klienta*) a může to být důvodem pro vypovězení Smlouvy (čl. VII. *Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty*, odst. 2).

Pokud by došlo při fyzickém napadení pracovníka nebo klienta klientem k úrazu, pak se dále postupuje podle postupu: „**Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz**“. Pokud bude některý z těchto klientů mít požadavek na změnu v naplánované péči nebo nebude schopen využít následující naplánovaný průběh péče (z důvodu psychické nepohody či zranění), tak se mu vyjde vstříc.

Nemožnost dostat se ke klientovi do bytu Chráněného bydlení

Když se pracovník při příchodu ke klientovi k němu nemůže do CHB dostat a klient nereaguje na hlasovou výzvu, zvonek ani telefon, pracovník zavolá rodině, zda neví, kde se klient nachází. Pokud rodina neví, tak se pracovník zkusí optat sousedních klientů CHB. Pokud by podle rodiny měl být toho času v bytě CHB a ani sousední klienti jej nezaregistrovali vycházet, tak se pracovník s rodinou domluví na dalším postupu. Pokud má pracovník podezření, že by klient mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je informován vedoucí CHB, který kontaktuje Policii ČR, a ten dále rozhodne o dalším postupu. Klient (kontaktní osoba) si je vědom(a), že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí, a tak i poškození majetku.

Náhlá hospitalizace klienta

Pokud je klient hospitalizován, měl by (pokud může) oznámit pracovníkům CHB, že je hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace poskytovanou péči. Pokud klient není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici (je-li to možné), aby událost oznámila ona. Pokud není schopen tuto situaci oznámit, pak žádáme kontaktní osobu/rodinné příslušníky o oznámení této skutečnosti. Po oznámení klíčový pracovník informuje kolegu/y a klientovi odhlásí objednanou stravu.

Náhlý výpadek personálu

V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků v sociálních službách CHB jsou klienti co nejdříve informováni vedoucím CHB nebo pověřeným pracovníkem o nemožnosti poskytování služby ve sjednané kvalitě a kvantitě a je dohodnut další postup. V takovém případě vedoucí CHB zajistí adekvátní náhradu z řad pracovníků pracujících na dohodu.

10) Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče – na základě požadavku klienta – vstup do jeho bytu CHB, má klient k dispozici 10 ks klíčů, s kterými sám nakládá. Klíče může dle svého uvážení poskytnout druhé osobě. Souhlas klienta s uložením a nakládáním s klíčem pro účely poskytování sociální služby *chráněné bydlení* je založen v jeho osobní dokumentaci (*Protokol o klíčích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování sociální služby musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa), odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.

11) Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu se čl. 28, písm. 3 b) a čl. 90 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, angl. General Data Protection Regulation) (dále též „GDPR“) a § 47 zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití. Informace o zpracování osobních údajů klientů jsou popsány v přílohách *Žádosti o chráněné bydlení: Informovaný souhlas se shromažďováním a zpracováním osobních údajů a údajů zvláštních kategorií a Souhlas se zpracováním osobních údajů osoby, kterou označil žadatel jako osobu blízkou nebo opatrovníka/zákonného zástupce*.

12) Práva klienta a poskytovatele

Pracovníci Chráněného bydlení mají povinnost dbát o důstojné, rovné, kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby ke spokojenosti klientů s ohledem na *Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník, Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014) a obecně platné zásady při jednání s osobami s chronickým, tělesným a zdravotním postižením (četně seniorů). Chráněné bydlení má zpracovaná pravidla, jak v oblasti dodržování práv klientů předcházet rizikovým situacím, jak tyto rizikové situace identifikovat, řešit a dále monitorovat, zda k nim nedochází; má zpracované ukázky možných rizikových situací a stanovenou personální zodpovědnost za jejich řešení. Pracovníci CHB dbají o poskytování služby, aby nedocházelo ke střetům zájmů mezi oprávněným zájmem klienta a poskytovatele.

Práva klienta

1. **Právo klienta na důstojné poskytování sociální služby a rovnoprávný přístup.**
Každý má právo na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, ochranu jména/osobnosti a rovný přístup. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje zákonný zástupce/opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
2. **Právo na zachování kvality života, uplatňování svých oprávněných zájmů** (aby se mu dostalo smluvných služeb v jeho zájmu, podle jeho potřeb a přání, v náležité kvalitě)
3. **Právo klienta na svobodu rozhodnutí (právo volby), uplatňování vlastní vůle** (klient má právo projevit svou vlastní vůli při rozhodování, právo na výběr činností z garantované nabídky služby podle jeho individuálních potřeb a přání, právo na změnu způsobu či rozsahu poskytování služby, právo na přiměřené riziko, právo na změnu klíčového pracovníka, právo na výběr z návazných komerčně dostupných služeb nebo návazných sociálních aj. služeb)
4. **Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby** (včetně práva na ochranu listovního tajemství)
5. **Právo na ochranu osobních údajů** (včetně práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů o své osobě = žádost o omezenější zpracování osobních údajů)
6. **Klient má právo na přístup k informacím o službě a srozumitelné informování o:**
 - právech a povinnostech klienta vyplývajících ze Smlouvy, Vnitřních pravidel
 - způsobu poskytování sociální služby
 - spolupodílení se na tvorbě Individuálního plánu a vyhodnocování naplnění osobních cílů
 - spolupráci při vyhodnocování spokojenosti klienta s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby
 - úhradách za poskytované činnosti služby
 - možnostech a postupu, jak vyjádřit nespokojenost
 - návazných dostupných komerčních službách
 - pravidlech (jak postupovat při nespokojenosti klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování služby; jak má služba zajištěno: předcházení a řešení střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem; ochranu před předsudky a negativním hodnocením klienta, ochranu osobních údajů, a jak se řeší poskytnutí daru apod.)

7. **Právo na kontakt s ostatními lidmi/komunitou/společností**
8. **Právo na svobodu víry, vyznání a názorů**
9. **Právo spolupodílet se na tvorbě Individuálního plánu a individuální utváření denního programu**
10. **Právo na individuální přístup, s ohledem na své stáří, zdravotní postižení nebo jiná specifika** (právo na uzpůsobení tempa a způsobu poskytování služby, srozumitelnost v komunikaci apod.)
11. **Právo vyjádřit nespokojenost** (formou podnětu, přání, stížnosti) **s poskytováním sociální služby** (bez obavy, že by za vyjádření nespokojenosti přišel nějaký postih) **a právo si zvolit zástupce pro vyřízení nespokojenosti**
12. **Klient má právo, aby mu byla poskytnuta sociální služba bezpečně, kvalitně, s co nejvyšší odborností a profesionalitou**
13. **Klient má právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením**
14. **Klient má právo nahlížet do své dokumentace**

Práva poskytovatele

1. Poskytovatel má právo zpracovávat osobní údaje zájemců, žadatelů, klientů a příp. osob oprávněných právně za klienty jednat, a to jen v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou pro náležité poskytování sociální služby
2. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce/žadatele podle zákonem definovaných důvodů (dle par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)
3. Poskytovatel má právo vypovědět *Smlouvu o poskytování sociální služby chráněné bydlení* dle Smlouvou stanovených výpovědních důvodů
4. Poskytovatel má právo na změnu rozsahu a způsobu poskytování služby, pokud mu v tom zabrání nenadálá nouzová či havarijní situace

13) Povinnosti poskytovatele a klienta

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel prostřednictvím svého střediska Chráněné bydlení má povinnost řídit se při poskytování služby závaznými legislativními předpisy v platném znění, *Etickým kodexem pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014),

vlastními vnitřními pravidly a pracovními postupy dle požadavků *Standardů kvality sociálních služeb* vymezených v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

2. Chráněné bydlení má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. Poskytovatel má povinnost postupovat podle vytyčeného poslání, cílů a zásad sociální služby (Veřejný závazek), a následně toto naplňování kontrolovat.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby vždy zachovávat lidskou důstojnost klientů. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociální služby pro všechny klienty. Při své činnosti pracovníci CHB mají za povinnost respektovat *Listinu základních práv a svobod*, *Občanský zákoník* a *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* (2014).
4. Poskytovatel musí vytvářet podmínky, aby osoby (zájemci, žadatelé, klienti), kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
5. Poskytovatel má povinnost mít písemně zpracováno a realizovat:
 - vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob (zájemců, žadatelů a klientů) a pravidla pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde
 - vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby

- vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací
 - vnitřní pravidla pro přijímání darů
 - vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby
 - vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
 - vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena
 - vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby
 - vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám
 - vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace
 - vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem
 - vnitřní pravidla pro působení pracovníků v sociální službě, kteří nejsou se zaměstnavatelem v pracovně-právním vztahu
 - vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby
6. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
7. Poskytovatel má za povinnost o službě náležitě a srozumitelně informovat.
8. Zpracovat garantovanou nabídku služby (podle *Pověření Královéhradeckého kraje k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby zařazením do Sítě veřejně podporovaných sociálních služeb v Královéhradeckém kraji*).

9. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem/žadatelem o poskytování sociální služby *chráněné bydlení* jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a to formou pro zájemce/žadatele srozumitelnou. Zároveň je povinen jej srozumitelně seznámit s informacemi o sociální službě (včetně garantované nabídky služby, právy klienta a možnostmi vyjádření nespokojenosti, úhradou za služby aj.).
10. Poskytovatel sjednává s klientem skrze *Smlouvu o poskytování sociální služby chráněné bydlení* a *Individuální plán* rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání dané osoby.
11. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) na službě plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb, přání a schopností osob, kterým se poskytují sociální služby, hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonných zástupců nebo opatrovníků (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
12. Poskytovatel je povinen (skrze stanoveného klíčového pracovníka) společně s klientem průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle ve sjednaném průběhu poskytování služby. Toto hodnocení probíhá min. jednou za půl roku nebo podle potřeby a přání klienta s jeho klíčovým pracovníkem.
13. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítačovém programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech CHB musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka CHB. Objednávka obědů je evidována pomocí webového programu I-kuch.
14. Poskytovatel má za povinnost průběžně kontrolovat a hodnotit, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých klientů.

15. Poskytovatel má za povinnost využívat stížností na poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.
16. Poskytovatel má povinnost odmítnout přijmout dar od klienta sociální služby. To se ale netýká drobné pozornosti, která má charakter „plnění z pouhé společenské úsluhy“ (dle zákona č. 89/2012 Sb., Občan. zákoníku, § 2055, odst. 2), kdy je zřejmé, že se ani jedna ze stran té druhé ničím smluvně nezavazuje.

Povinnosti klienta

1. Klient je povinen dodržovat smluvní ujednání včetně včasných úhrad za poskytnutou sociální péči.
2. Klient je povinen spolupracovat na průběhu poskytování a hodnocení sociální služby a být k dispozici pro sjednané činnosti dle Individuálního plánu.
3. Klient se má chovat k pracovníkům i ostatním klientům CHB tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování a nenarušoval svým jednáním poskytování služby.
4. Klient je povinen dbát při poskytování služby toho, aby nepoškozoval majetek poskytovatele či jeho dobré jméno.
5. V případě předem známé nepřítomnosti je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto nepřítomnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníku v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi/vedoucímu CHB.
6. Klient je povinen včas oznámit poskytovateli nevyužívání služby v případě příznaků infekčního aj. onemocnění, kterým by mohlo dojít k ohrožení zdraví druhých klientů a personálu.
7. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pracovníků Chráněného bydlení ze strany veřejnosti.

14) Stížnosti na poskytování sociální služby *chráněné bydlení*

Vůči poskytování sociální služby lze vyjádřit podnět, přání nebo stížnost.

Poskytovatel takováto vyjádření respektuje a vnímá je jako nástroj k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Způsob poskytování sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob, vycházet z jejich individuálních potřeb, podporovat jejich samostatnost (autonomii) a umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Služba musí být poskytována kvalitně, v zájmu osob a s důsledným dodržováním lidských práv, včetně ochrany jejich soukromí, integrity a důstojnosti. Klient (bývalý nebo současný) má právo vyjádřit se ke kvalitě služby, spolurozhodovat o svém životě, ovlivňovat způsob poskytování služby a uplatňovat své oprávněné zájmy (srov. zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Listina základních práv a svobod – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).

ZPŮSOBY VYJÁDŘENÍ NESPOKOJENOSTI

Podnět

Je to návrh na zlepšení služeb nebo procesů v sociálních službách. Nejedná se o stížnost, ale upozornění na to, co by mohlo být lepší nebo co by mohlo být změněno, aby byla služba efektivnější nebo kvalitnější. Může to být upozornění na méně závažná pochybení v poskytování sociální služby, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě. Dále lze podnětem podat návrh na zlepšení průběhu poskytování služby či zlepšení podmínek pro výkon práce nebo vztahů na pracovišti. Podnět lze předat písemně do Schránky přání a podnětů umístěné u vchodu do budovy kanceláře CHB nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den. Podněty a jejich řešení se evidují písemně (např. v ***Knize podnětů*** i s popisem řešení, v zápise z porady). Ze strany poskytovatele nemusí následovat písemná odpověď. Pokud osoba, která předala poskytovateli podnět s požadavkem o odpověď ohledně vyřízení podnětu, a za předpokladu, že uvedla své jméno a adresu, kam má přijít vyrozumění, tak jí do 30 dní od předání podnětu poskytovatel služby odešle odpověď. Pokud bude chtít obdržet informaci o vyřízení podnětu telefonicky,

pak zanechá poskytovateli u podnětu i své telefonní číslo. Podnět lze podat oproti stížnosti i anonymně, pak ale poskytovatel nikoho nemůže informovat o vyřízení podnětu. Podnět může vyjádřit, kdokoliv, kdo má potřebu se touto formou vyjádřit k poskytování dané sociální služby. K písemné evidenci podnětů mají přístup: vedoucí služby, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách.

Přání

Jde o vyjádření touhy nebo očekávání aktuálního klienta služby, co a jak by si přál v souvislosti s poskytováním úkonů péče jinak, aby mu to lépe vyhovovalo. Je to drobnější požadavek při poskytování služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, tak je zapracován do Individuálního plánu klienta. Přání klienta může zprostředkovat osoba blízká, osoba zmocněná, opatrovník nebo podpůrce osoby. Přání lze předat písemně do **Schránky přání a podnětů** nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den.

Stížnost

Oproti podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby – např. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení klientů, nenaplnění cílů Individuálního plánu podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NESPOKOJENOSTÍ

- 1. Právo na spravedlivé a transparentní vyřízení stížnosti**
- 2. Dostupnost informací (o podání a vyřizování stížnosti) a jejich srozumitelnost**
- 3. Ochrana osobních údajů**
- 4. Zákaz diskriminace**
- 5. Právo na účinnou nápravu**
- 6. Účast stěžovatele na řešení stížnosti**
- 7. Zákaz odvety** (stěžovatel se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal)
- 8. Doložitelnost** (evidování stížností, seznámení zaměstnanců s postupem)

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:

/dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách/

- **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** (dále i jako „klient“)
- **osoba, které byla udělena plná moc** (tj. osoba zmocněná) klientem k podání a vyřizování stížnosti
/k tomu je potřeba doložit při podání stížnosti Plnou moc k vyřizování stížnosti (bez úředně ověřeného podpisu) – lze využít formulář **Plná moc k vyřizování stížnosti** z přílohy č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka, a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení) /

Ostatní osoby, které mohou podat stížnost:

- **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle Občanského zákoníku
- **opatrovník nebo podpůrce osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb** (dále i jako „stěžovatel“)

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**➤ JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT**

Stížnost doporučujeme pro její co nejrychlejší vyřízení podat písemně. Vedle dopisu lze využít i elektronické podání e-mailem či datovou schránkou, vždy ale s níže uvedenými náležitostmi (viz níže: „OBSAH“)

V případě stížnosti sdělené ústně nebo telefonicky je třeba, aby stěžovatel doplnil své podání stížnosti pro její zaevidování se všemi potřebnými informacemi v písemné podobě (dle seznamu informací uvedeného níže jako „OBSAH STÍŽNOSTI“. Telefonická linka poskytovatele slouží především pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Pokud nebude možné, aby klient s ohledem např. na svůj zdravotní stav nebo jiné závažné okolnosti nemohl pořídit písemný záznam, pak lze domluvit provedení písemného záznamu s pracovníkem poskytovatele (sociální pracovník nebo vedoucí služby), který si následně u klienta ověří, zda popsal skutečnosti stížnosti tak, jak je chtěl stěžovatel.

Pokud si klient, který má sníženou schopnost komunikace, přeje řešit stížnost osobně, pak se mu vyjde vstříc a před jednáním s ním zástupce poskytovatele domluví alternativní způsob komunikace. Následně připraví potřebné pomůcky pro dosažení vzájemné srozumitelnosti a v případě potřeby klienta sociální pracovník dotčené služby domluví přítomnost podpůrného tlumočníka.

➤ OBSAH STÍŽNOSTI

Stěžovatel by měl uvést:

- své jméno a příjmení
- v případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká
- v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (osoba zmocněná, osoba blízká, člen domácnosti, opatrovník nebo podpůrce osoby, zaměstnanec Charity)
- popis újmy (co se stalo)
- který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání
- jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci
- kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby)
- za jakých okolností se to stalo
- svědci události
- co stěžovatel navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo
- kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Stěžovatel může využít k podání stížnosti **Formulář pro podání stížnosti** z přílohy č. 2 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení).

➤ DALŠÍ PRAVIDLA A POŽADAVKY

- Stížnost se podává ve lhůtě maximálně do 1 roku od události, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost v listinné podobě má stěžovatel před předáním vložit do obálky a uzavřít ji.
- V případě, že podá stížnost jiná osoba než bývalý nebo současný klient, kterého se stížnost týká, je vhodné, aby klienta o podávané stížnosti informoval.
- Pokud přijde stížnost anonymně – tj. bez identifikačních údajů stěžovatele (jméno, příjmení a adresa), pak bude brána pouze jako podnět, nebude šetřena ani vyhodnocována v režimu stížnosti, vyřízení takové nespokojenosti nebude nikde vyvěšováno a vše zapsáno v rámci dotčené sociální služby (např. v zápise z porady).

➤ NA KOHO JE MOŽNÉ SE OBRACET

Stížnost se podává *poskytovateli* sociální služby: Oblastní charitě Červený Kostelec (dále i jako „poskytovatel“ nebo „Charita“), a to níže uvedenými způsoby:

- osobně písemně na sekretariátu OCHČK v budově Háčka na adrese: Manželů Burdychových 254, 549 41 Červený Kostelec
- vhozením do poštovní schránky v zalepené obálce na plotě u vchodu do Háčka (správní budova OCHČK), vybíráno pracovníkem sekretariátu každý pracovní den
- poštou na adresu: Oblastní charita Červený Kostelec, 5. května 1170, 54941 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz
- datová schránka: z5fg5w7
- v případě podání písemné stížnosti klientem na sociální službě sociální pracovník zajistí zabezpečené dodání na sekretariát Charity pro „centrální“ zaevidování stížnosti
- pokud si klient sociální služby bude ústně stěžovat některému zaměstnanci, praktikantovi (student na odborné praxi), stážistovi či dobrovolníkovi přímo na službě, pak jej tento požádá o podání stížnosti písemně na sekretariát Oblastní charity Červený Kostelec (kontaktní informace výše). Pokud klient/stěžovatel nemůže ze zdravotních důvodů stížnost sepsat a nemá nikoho, kdo by mu mohl pomoci stížnost sepsat, může požádat pracovníka služby s jejím sepsáním. K tomuto účelu slouží formulář ***Záznam o ústní stížnosti*** z přílohy č. 1 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování*

stížností (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení)

➤ KDO BUDE STÍŽNOST PŘIJÍMAT

Stížnosti za poskytovatele přijímá pracovník sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec, tj. asistentka ředitele nebo jí zastupující pracovník. Přijatá stížnost je tímto pracovníkem **zaevidovaná do *Knihy stížností***, která je na vyhrazeném zabezpečeném místě sekretariátu.

Pracovník sekretariátu nejprve posoudí, zda má stížnost všechny náležitosti k vyřízení v režimu stížnosti a pokud nemá, tak požádá stěžovatele, aby stížnost doplnil o potřebné informace. Tento krok pak pracovník sekretariátu zapíše do *Knihy stížností* s datem informování stěžovatele.

Pracovník sekretariátu zkontroluje:

- stížnost musí být písemná (v listinné podobě, e-mailem nebo datovou schránkou)
- stěžovatel musí být z okruhu osob, které mohou podat stížnost podle zákona č. 108/2006 Sb. (viz výše „**KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**“)
- stěžovatel musí být identifikovatelný (jméno a příjmení)
- ve stížnosti musí být uvedena adresa, kam má být stěžovateli zasláno vyrozumění o řešení stížnosti (adresa korespondenční, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Teprve až je stížnost kompletní, pak pracovník sekretariátu tuto skutečnost zaznamená do *Knihy stížností* na sekretariátu a od toho datumu začíná běžet poskytovateli lhůta 30 dní k vyřízení dané stížnosti. Následně stížnost přepośle v zabezpečeném režimu k vyřízení vedoucímu dotčené služby/středisku Oblastní charity Červený Kostelec.

➤ KDO BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVAT A JAKÝM ZPŮSOBEM

- 1) **Na konkrétní službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec pak stížnost vyřizuje a do *Knihy stížností* zapisuje vedoucí pracovník** (v příp. jeho delší nepřítomnosti sociální pracovník služby, který o přijetí stížnosti a jejím vyřizování vedoucího informuje). Vedoucí pracovník služby přijetí stížnosti **zaeviduje do *Knihy stížností*** na dané službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec (*Kniha stížností* je

uložena na vyhrazeném zabezpečeném místě). Následně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, zda je podaná stížnost oprávněná. K tomuto prošetření co nejdříve přizve a vyslechne osoby uvedené níže a provede stručný záznam z jejich svědectví. Při řešení stížnosti může být stěžovatel přítomen nebo může zmocnit pro vyřizování stížnosti zástupce/zmocněnce (viz formulář **Plná moc pro vyřizování stížností**, který je přílohou č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení). Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno a adresa nebyly uváděny nebo jestliže je to důležité pro úspěšné vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele (aby mu to nebylo na újmu), tak se stěžovatelovo jméno a adresa nezveřejňují v dokumentech, s nimiž přicházejí do styku (kromě řešitele stížnosti) další osoby oprávněné nahlížet do dokumentace o vyřizování stížnosti.

Při řešení stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů všech zúčastněných osob.

Účastníci šetření stížnosti:

- vedoucí služby (jako řešitel stížnosti)

Osoby podávající svědectví:

- dotčený klient služby nebo jeho zplnomocněný zástupce
- pracovník, vůči němuž stížnost směřuje
- svědek události z řad pracovníků a klientů

Další osoby, které se mohou podílet na prošetření stížnosti:

- sociální pracovník z dané sociální služby
- podpůrná osoba klienta (osoba blízká či jiná – pokud si to dotčený klient přeje)
- další osoby, které jsou do vyřizování stížnosti zainteresovány - např. pracovník odboru sociálních věcí MěÚ apod.

Pokud vedoucí služby podle zjištěných skutečností shledá, že stížnost oprávněná není, pak o tom sepíše pro stěžovatele vyrozumění s odůvodněním, proč byla stížnost shledána jako neoprávněná. Následně toto vyrozumění zašle zabezpečeně pracovníku sekretariátu, aby vyrozumění neprodleně odeslal stěžovateli a to formou, kterou si stěžovatel ve stížnosti uvedl pro doručení vyrozumění.

Pokud vedoucí služby zjistí, že je stížnost oprávněná, pak zahájí bezodkladně kroky k nápravě. Vedoucí pracovník po vyhodnocení problematické situace zvolí postup podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně pracovníka (dle interního dokumentu: *260-SY-Pravidla k ochraně práv osob*, odst.: Postup při porušení pracovní kázně pracovníka v oblasti práv podle závažnosti). Součástí nápravy je omluva pracovníka dotčenému klientovi, napravení způsobené újmy, příp. škody, na svolané poradě zvolení preventivních opatření, aby se situace neopakovala, monitorování situace v rámci identifikace rizik klienta (v Individuálním plánu – v případě, že je klient ještě na sociální službě) a sankcionování pracovníka podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně (podle postupu uvedeného výše).

Vedoucí dotčené služby ve vyrozumění stěžovateli napíše, že stížnost byla shledána jako oprávněná, že se omlouvá za vzniklou situaci, popíše jednotlivé nápravné kroky včetně způsobu sankcionování pracovníka a preventivních opatření.

Do dokumentace klienta se zápis o stížnosti provede, jen pokud ze stížnosti vyplyne úprava a zlepšení péče o klienta (podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu, nesmí k ní mít přístup osoby, které k tomu nejsou oprávněny).

Nahlížet do *Knihy stížností* (zápisu řešení stížnosti) **může:** vedoucí sociální služby, sociální pracovník, ředitel organizace, stěžovatel, příp. klientem zmocněná osoba. Pracovník v sociálních službách může nahlížet do záznamu o řešené stížnosti pouze pokud by se stížnost týkala jeho.

Stěžovatel má právo na pořízení kopie nebo výpisu z řešení stížnosti. Pokud se v záznamu o řešené stížnosti vyskytují osobní údaje zúčastněných osob, pak stěžovatel podepíše **Čestné prohlášení o ochraně osobních údajů osob uvedených v záznamu/záznamech o řešení stížnosti** (přílohou č. 4 dokumentu *Postup při podání a vyřizování stížností*, k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení), že bude dbát o ochranu všech osobních údajů zaznamenaných v záznamu/záznamech z řešení stížnosti, nebude je sdělovat jiným ani je zveřejňovat, aby nedošlo k jejich šíření a zneužití a že si je vědom/a své trestně-právní odpovědnosti, která z toho vyplývá, pokud by došlo k jejich šíření nebo dokonce zneužití.

Po vyřízení stížnosti zašle vedoucí pracovník písemné vyrozumění o řešení stížnosti v zabezpečeném režimu zpět pracovníku sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec k odeslání stěžovateli. Ředitel organizace může řešení stížnosti vedoucím pracovníkem přezkontrolovat.

Pokud stížnost směřuje na vedoucího služby, pak její řešení provede ředitel poskytovatele (příp. jím pověřený zástupce) a řeší se pouze v rámci *Knihy stížností* na sekretariátu, ale bude se při jejím vyřízení postupovat a zapisovat jí do *Knihy stížností* na sekretariátě způsobem, jak se řeší a zapisuje vyřízení stížnosti na službě/středisku.

Pokud stížnost směřuje na kvalitu stravy, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení vedoucímu kuchyně (**Pro-Charitu Servis s.r.o.**):

- na adresu: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- kuchynkostelec@procharitu.cz
- datová schránka: 33c74qb

Pracovník sekretariátu pak přijaté vyrozumění o řešení stížnosti odešle takovou písemnou formou, jakou si stěžovatel zvolil (listinná podoba, e-mail, datová schránka), a to do 30 dní od přijetí stížnosti. V případě, že nelze vyřídit danou stížnost v řádné lhůtě, bude poskytovatel včas informovat stěžovatele s omluvou a uvedením důvodu, které vedly k prodloužení lhůty o dalších 30 dní pro vyřízení stížnosti a stížnost bude vyřízena do dalších 30 dní.

Řešení stížnosti v režimu organizace je považováno za kompletně vyřízené, pokud bylo realizováno podle všech výše popsanych kroků a předáno včas stěžovateli.

Pokud stížnost směřuje na ředitele organizace, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení řediteli Diecézní katolické charity Hradec Králové (dále jako „DCH HK“):

- na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mail: dchhk@hk.caritas.cz
- datová schránka: j2p7cpc

2) Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo stížnost nebyla poskytovatelem vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jako „ministerstvo“) o prověření vyřízení dané stížnosti s uvedením důvodu proč žádá o prověření, a to do 60 dní ode dne doručení informace stěžovateli o vyřízení stížnosti poskytovatelem:

- poštou na adresu: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- e-mailem: posta@mpsv.cz
- datová schránka: sc9aavg

Poskytovatel sociálních služeb je povinen při prověření vyřízení stížnosti poskytnout ministerstvu součinnost. Pokud ministerstvo uzná žádost stěžovatele jako oprávněnou, pak má poskytovatel povinnost odstranit nevyhovující stav, a to ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo si pak může vyžádat vyjádření jak od samotného poskytovatele, tak i od orgánů veřejné správy, právnických i soukromých osob, jejichž činnost s poskytováním služby souvisí (např. zaměstnance zařízení). O výsledku prověření vyřízení stížnosti ministerstvo musí písemně informovat jak stěžovatele, tak dotčeného poskytovatele sociálních služeb. Pokud ministerstvo vyhodnotí stížnost jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Poskytovatel pak musí ve stanovené lhůtě odstranit nevyhovující stav a písemně o tom informovat ministerstvo. Pokud se tak nestane, může se dopustit přestupku s uložením peněžité sankce.

3) Stěžovatel se může dále se stížností obracet na zřizovatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

Biskupství královéhradecké (zřizovatel poskytovatele sociální služby):

- na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: biskupstvi@bihk.cz
- datová schránka: d4yig97

Kanceláři veřejného ochránce práv:

- na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- datová schránka: jz5adky

15) Návazné služby

Chráněné bydlení má připraven seznam kontaktů na dostupné komerční služby (*Kontakty na návazné služby*) – např. pedikúru, kadeřnici, *Senior taxi* apod.

Kontakty na integrovaný záchranný systém České republiky

112: Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do bytu CHB

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku

16) Kontakt na Chráněné bydlení a poskytovatele

Adresa Chráněného bydlení v Červeném Kostelci:

Koubovka 1352, 549 41 Červený Kostelec

Adresa kanceláře Chráněného bydlení v Červeném Kostelci:

Koubovka 587, 549 41 Červený Kostelec

Vedoucí střediska: Richard Bergmann

Telefon: 734 319 790

E-mail: chranenebydleni@charitack.cz, **web:** <https://cervenykostelec.charita.cz>

Bankovní spojení – Komerční banka: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Poskytovatelem Chráněného bydlení v Červeném Kostelci je Oblastní charita Červený Kostelec

Adresa poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

Právní forma: evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

Statutární zástupce: ředitel Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, tel.: 491 610 301

V Červeném Kostelci dne 15.04.2025