

**Městská charita Plzeň
Francouzská tř. 40/a, 326 00 Plzeň
Domov sv. Zity – chráněné bydlení
Sladkovského 16, 326 00 Plzeň**

**Vnitřní pravidla sociální služby
Domov sv. Zity – chráněné bydlení
(příloha smlouvy č. 1)**

Vážená paní, pane,

děkujeme za důvěru, že jste zvolil (a) naši službu a stal(a) se naším klientem. Dovolte, abychom Vás seznámili s Vnitřními pravidly, kterými se služba řídí.

1. Cílová skupina:

Osoby se zdravotním postižením, starší 65 let.
Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost vzhledem ke svému onemocnění nebo věku mimo osoby s duševním onemocněním, osoby s mentálním onemocněním, osoby s demencí, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách.

2. **Posláním CHB** je zajištění ubytování a péče osobám se sníženou soběstačností. Na základě individuálního nebo skupinového bydlení zajistit důstojný, kvalitní a plnohodnotný život seniorům a zdravotně postižených občanům, při zachování běžných společenských aktivit a samostatnosti. Umožnit uživatelům prožívat život svým navyklym stylem, s individuálními zvyklostmi při zachování lidských práv a svobod.

3. **Zásady CHB:** jsou základní normou naší kultury, která nastavuje chování všech organizačních struktur a procesů a podle kterých se poměřuje jednání a rozhodování všech zaměstnanců. Jsou závazná pro všechny zaměstnance organizace. Vyznáváme tyto zásady:

- Ke klientům přistupujeme s partnerským respektem a úctou.
- Zachováváme individuálního přístupu ke klientovi.
- V péči se orientujeme na přání a potřeby klienta, podporujeme samostatnost a soběstačnost, doplňujeme deficit potřeb.
- Vytváříme pro klienty bezpečné prostředí.
- Respektujeme soukromí klientů.
- Nevytváříme závislost klientů na službě.
- Dodržujeme profesionalitu, odbornost a kvalitu.

4. **Cíle CHB:**

- Co nejvyšší snaha o zajištění důstojného, plnohodnotného a kvalitního života uživatelů.
- Zaměření se na individuální přístup ke každému uživateli.
- Udržet, eventuálně zlepšit soběstačnost a samostatnost uživatelů.
- Podporovat a pomoci udržet stávající sociální sítě uživatelů.
- Podpořit sociální vztahy a vazby v rámci Domova a rodin klientů.
- Podporovat společenství Domova.
- Zlepšovat prostředí Domova.

5. **Doba poskytování služby:**

Je uvedena ve smlouvě o poskytování služby. Poskytování ubytování nepřetržitě, personál přítomen denně od 7 do 19 hodin, v noci kontakt na tel. 731 433 116, 737 263 222 nebo můžete zdarma využít službu Tísňové péče.

6. **Změny v poskytování služeb:**

Uživatel ve svém vlastním zájmu informuje vedoucí služby, sociální pracovníci nebo klíčového pracovníka o změnách, které by mohly ovlivnit průběh nebo rozsah poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky nejpozději do 14:00 hodin předcházejícího dne. Jinak se rozsah péče a doba péče řídí domluveným plánem péče.

7. **Kontaktní osoby:**

Uživatel uvádí ve formuláři Souhlas s předáváním informací, tzv. kontaktní osoby, kterým jsou pracovníci služby oprávněni poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb, a kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby jsou dále informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup v případě níže specifikovaných mimořádných událostí, zejména

- v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, jsou oprávněny převzít a vyrovnat vzájemné pohledávky.

8. **Informace o zdravotním stavu:**

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. nemoci, se kterými se léčí, vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, používané kompenzační pomůcky apod.). V případě zásahu záchranné služby a ohrožení života, mohou pracovníci sociální služby a spolupracujících jednotek podat zasahující posádce tyto informace.

9. **Ochrana osobních údajů:**

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel podepisuje prohlášení, že veškeré údaje uvedl (a) dobrovolně a pravdivě a uvedené informace jsou pro mě srozumitelné.

Zároveň jsem byl informován, že osobní údaje mohou být poskytovatelem coby správcem osobních údajů použity z důvodu plnění právní povinnosti v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Uživatel stvrzuje svým podpisem smlouvy souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby, uživatel na základě podpisu formuláře může potvrdit souhlas s nahlížením do své dokumentace také jiným osobám.

10. Klíčový pracovník:

Jeho hlavním úkolem je iniciativně si všímat potřeb a spokojenosti klienta a hájit jeho zájmy. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnost požádat o jeho změnu. Uživatel se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka poskytovatele. Prvotní individuální plán sestaví s uživatelem vedoucí služby/sociální pracovnice. Uživatele představí klíčovému pracovníkovi, který ve spolupráci s uživatelem pracuje na dalších individuálních plánech. Individuální plán bude s uživatelem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován a to jednou za 3 měsíce (nestanoví-li si uživatel jinak). V případě změny zdravotního stavu, rozsahu poskytovaných služeb či na přání uživatele ihned lze změny provést ihned. Klient stvrzuje plán svým podpisem. Individuální plán péče je samostatný dokument a je součástí dokumentace klienta. Naplňování individuálního plánu se řídí vaším nasmlouvaným rozpisem péče, který lze po domluvě měnit. Péči lze také odhlásit a to vždy nejpozději do 14:00 hodin předcházejícího dne.

11. Stížnosti:

Jsou vítány jakékoliv připomínky, nápady a návrhy, ale i vyjádření spokojenosti s kvalitou služeb, které nám poskytnete – buď při kontrolních návštěvách, či dotazníkem. Své přání a stížnosti můžete též oznámit telefonicky, Tel. 377 459 157, E-mail: chranene.bydleni@mchp.charita.cz. Nebo vhodit do schránky přání a stížností, která visí v přízemí Domova. Postup vyřizování stížnosti je graficky uveden u schránky. Schránka se vybírá vždy v pátek, dvěma pracovníci služby. Při podání stížnosti se můžete nechat zastupovat i jinou osobou.

O výsledku šetření a řešení stížnosti je stěžovatel informován nejpozději do 14 dnů, a to buď dopisem, nebo předložením zápisu z knihy stížností. O řešení anonymní stížnosti je na 10 pracovních dnů vyvěšen zápis u schránky na podávání stížností.

Pokud nebude Vaše stížnost vyřízena některou z výše uvedených možností, můžete využít dalších odvolávacích možností:

- a. ředitel Městské charity Plzeň, Mgr. Pavel Janouškovec, Francouzská tř.40/a, 326 00 Plzeň, tel. 377 455 043
- b. ředitel DCH Plzeň Ing. Jiří Lodr, Hlavanova 16, 326 00 Plzeň, tel. 731 433 001
- c. diecézní biskup plzeňské diecéze římskokatolické církve, Mons.Tomáš Holub, Náměstí republiky 35, Plzeň, tel. 377 220 002
- d. ÚMO Plzeň 4 – sociální odbor, Mohylová 55, Plzeň <tel:378 036 660>
- e. ÚMO Plzeň 2 – sociální odbor, Koterovská 58, Plzeň, tel. 378 031 112
- f. ÚMO Plzeň 1 – sociální odbor, Alej Svobody 60,Plzeň tel. 378 031 115
- g. ÚMO Plzeň 3 – sociální odbor, sady Pětatřicátníků 7 – 9, Plzeň, tel. 378 031 113
- h. Magistrát města Plzně – sociální odbor, Kopeckého sady 11, Plzeň, tel: 37803 1111

- i. Krajský úřad Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 18, Plzeň, tel: 377 195 139
 - j. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, tel: 542542888
- Č. Helsinský výbor, Jelení 5, Praha 1 118 00, tel: 220515188 – právní oddělení

12. Domácí řád

Nedílnou součástí tohoto dokumentu je domácí řád sociální služby Domov sv. Zity – chráněné bydlení a požárně bezpečnostní předpisy.

Nouzové a havarijní situace

Sociální služba Domov sv. Zity se snaží zajišťovat Vaše bezpečí, proto máme zpracované postupy, při nouzových a havarijních situacích, podle kterých v daných případech postupujeme. Změny, které vzniknou v průběhu poskytování služby, jsou zapsány v sešitě evidencí těchto situací a při osobní návštěvě Vás s nimi vždy ihned seznámíme.

1. Havárie v domácnosti klienta- voda, plyn, elektřina, požár

a)havárie – plyn – otevřít okno, vyvést klienty ven, zavolat pomoc 112, poskytnout první pomoc (čerstvý vzduch, umělé dýchání – RZP 155), zavřít hlavní uzávěr plynu (HUV), zavolat havárie, opravy plynu, konzultace - toxikologické středisko 224915402

(doporučení pro klienty – vyjít ven, zavolat pracovníka Domova, ev. 112)

b)havárie voda – zavřít uzávěr vody (HUV), vyvést klienty, volat 112, volat havarijní službu, viz níže

c)havárie elektřina – vypnout pojistky, zajistit havarijní službu, informovat rodinu, zajistit bezpečí klientů

d)havárie požár – zajistit bezpečí klientů, vyvést klienty ven, odstranit hořlavé látky, zavřít vstupní dveře od bytů volat 150, 112, event. použít hasicí přístroj, zajistit první pomoc

2. Vykradení bytu a jiné poškození klienta a jeho majetku další osobou

Volat Policii ČR 158 nebo městskou policii 156, lze použít číslo 112.

3. Výrazné zhoršení zdravotního stavu klienta- bezvědomí

Stabilizovaná poloha, zajistit dýchání, neprochladnout, event. umělé dýchání, volat RZP 155.

(doporučení pro klienty –zavolat pracovníka Domova, ev. 112)

4. Psychické změny, zmatenost, agrese

Volat OL klienta nebo RZP 155.

(doporučení pro klienty – vyjít ven, zavolat pracovníka Domova, ev. 112)

6. Agresivní třetí osoba (rodinný příslušník...),

Chránit své zdraví, opustit byt, rodinu, informovat vedoucího, při výrazné agresivitě volat

Policii 156,158.

7. Náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz pracovníka

Volat RZP, informovat vedoucí, záznam úrazu.

8. Pracovník se nemůže dostat do uzamčeného bytu klienta - klient komunikuje, nekomunikuje

a) při komunikaci klienta - zjistíme příčiny, proč klient nemůže otevřít, když nemůže otevřít, zeptáme se, zda můžeme použít náhradní klíč, který je tresoru

b) zlomený klíč v zámku – informace vedoucí služby, rodina, klient - A-A servis zámečnictví - Stanislav Hořejší 606 631 023 (nonstop)

c) klient nekomunikuje – telefonický kontakt, použít záložní klíč, poté volat 112, 158,156 (vstup s bytu s asistencí)

9. Důležitá telefonní čísla

Havarijní služba - topení, elektro, voda, odpady

(doporučení pro klienty –zavolat pracovníka Domova) nebo

Cvrček + Voch

tel. 606 767 501 (7-15 v pracovní dny)

tel. 606 767 502 (15-7 v pracovní dny, soboty, neděle a svátky)

tel. 377 226 969, 377 444 963, 377 248 942
e-mail: cvip@cvip.cz

Karásek a syn
tel. 602 934 841 (havarijní služba)
tel. 377 535 321
e-mail: karasekasyn@atlas.cz

Instalatérství V+V a Z. Rota
tel. 377 423 260

Havarijní služba - zámečnictví

A-A servis - Stanislav Hořejší
tel. 606 631 023 (nonstop)

Kolda Jiří - zámečník
tel. 603 439 681

ČEZ - distribuce - elektřina
Poruchy: tel. 800 850 860 (zdarma)
web: www.cezdistribuce.cz

INNOGY - plyn
Pohotovost: tel. 1239
Zákaznická linka: tel. 800 113 355 (zdarma)
Pohotovost: tel. 1239
web: www.innogy.cz
e-mail: info@innogy.cz

VODÁRNA PLZEŇ a. s.
Poruchová a havarijní služba - vodovodní síť: tel. 377 413 444
Poruchová a havarijní služba - kanalizace: tel. 377 413 666
Zákaznická linka: tel. 377 413 222
web: www.vodarna.cz
e-mail: mail@vodarna.cz

Tísňové linky

Policie
158

Městská policie
156

web: www.mpplzen.cz

Záchranná služba

155

Hasiči

150

Tísňové volání

112

10. Ztráta klíčů klientem poskytnutých na základě smlouvy s klientem

- ohlašovací povinnost – nadřízený, pro klienta – vedoucí zařízení
- informovat klienta, neodkladná výměna, vložka v podobné cenové relaci + dostatek náhradních klíčů, dle požadavků vypůjčitele – výměnu hradí uživatel, který škodu způsobil.

Vyplnit formulář pro převzetí nových klíčů.

11. Porucha plynových kotlů – sklep + 3. patro – nefungují – display na kotli nesvítí, uživatelům nefunguje topení, neteče teplá voda.

Řešení: po domluvě volat p. Hejný – tel. 734482965, v případě, že nemůže přijít, hned zajistit uživatelům teplo (deky, přímotop + teplou vodu – ohřát konvicí) do opravy. Informační povinnost pracovníka.

12. Krádež v zařízení – okamžitá informační povinnost pracovníka, klienta, nepoškodit stopy, po domluvě s nadřízeným volat Policii ČR – 158. ved. pracovník – informační povinnost – dále záznam v Hlášení o mimořádných událostech.

13. Porucha výtahu – zůstanou otevřené dveře, svítí, nelze přivolat do žádného patra – informovat nadřízeného, ved. Domova, volat opravy výtahů Schindler tel. 844 844 808, číslo i ve výtahu, informovat klienty Domova.

14. Porucha dovírání vstupních dveří do Domova – zámečnictví Centrum klíčů nonstop tel. 737 762 289, číslo nalepeno na dveřích Domova.

15. Opatření omezující pohyb osob (dle § 89 zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění)

Ve službě Chráněné bydlení se tato opatření nepoužívají.

16. Padající sníh, ze střechy Domova na veřejný chodník

Informační povinnost každého zaměstnance, s opatrností zatarasíme chodník páskou, omezíme tím vchod kohokoliv na chodník, hlídáme, aby nikdo nevycházel z Domova, voláme hasiče 150, zajišťujeme bezpečnost do příjezdu hasičů.

17. Vizuálně blikající čidlo v požárním hlásiči

Jde o informaci, o snížení kapacity baterie v hlásiči, nahlásíme pracovníkovi služby, který vymění baterii v hlásiči. V případě, že hlásič bude vydávat ostré pískivé zvuky detekce kouře, zkontroluji, zda nedošlo k zahoření, nebo zda nedochází k odchodu kouře z kuchyně např. při vaření. V případě požáru volejte 150, neprodleně nahláste pracovníkovi služby, v případě spuštění při vaření vyvětrejte.

18. Mimořádná epidemiologická situace Covid 19 od 3/2020

Domov se řídí pravidly vlády ČR, MZCR, MPSV pro Domovy seniorů – pobytové služby, vzhledem ke stejné cílové skupině.

Pravidla pro vstup návštěv na veřejně přístupných místech + www stránky mchp (www.mchp.cz). Rodinný příslušníci seznámeni telefonicky.

S pravidly pro eventuální izolaci nebo karanténu je každý zaměstnanec i klient prokazatelně seznámen.

Zaměstnanci, klienti jsou prokazatelně seznámeni, včetně každé nastalé změny. Dodržování bezpečnosti v rámci návštěv domova, všichni návštěvníci dostávají u vstupu pokyn, který stvrzují podpisem, seznámeni jsou také pracovníci i klienti domova. Mimo MO vlády ČR schvaluje statutární zástupce MCHP.

Dle MO vlády ČR je možné zrušit individuální plánování péče u klientů, v rámci nouzového stavu, všichni klienti a zaměstnanci prokazatelně seznámeni.

Stanoveny nové systémy pracovních postupů – všichni zaměstnanci prokazatelně seznámeni, postupy znají.

19. Izolace domova po prokázání Covid positivity – klient

Po prokázání positivity se vedoucí domova řídí pokyny KHS, tyto pokyny předává a prokazatelně seznámí jednotlivého klienta i zaměstnance. Každý klient ví jaké pokyny izolace a do kdy má dodržovat, má k dispozici telefonní čísla nebo tísňové tlačítko, kterým si přivolat pomoc nebo vždy dostupné telef. číslo na zaměstnance CHB. Po dobu izolace zůstává klient izolován ve svém pokoji a dodržuje stanovaná pravidla a pokyny.

20. Personální nouze v důsledku infekce Covid 19

Změna směn na 12hodinnové pro jednoho zaměstnance, domluva s klienty nad změnou IP pro toto období, hromadné nákupy realizované správcem domova, zástup pracovníků v přímé péči sociálním pracovníkem.

Požárně bezpečnostní předpis

POŽÁRNÍ POPLACHOVÉ SMĚRNICE

Tyto požární poplachové směrnice jsou interním právním předpisem, zpracovaným a vydaným na základě §32, vyhlášky MV č.246/2001 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona ČNR č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů.

Povinnosti zaměstnanců a obyvatel domu:

1. Zaměstnanci jsou povinni aktivně se zúčastnit likvidace požáru, záchrany osob nebo evakuace majetku, pokud tím nevystaví vážnému nebezpečí nebo ohrožení sebe nebo osoby blízké a nebo nebrání-li v tom důležitá okolnost, a poskytnout potřebnou věcnou pomoc. Nestáčí-li svými silami a dostupnými prostředky požár likvidovat, jsou povinni nahlásit vznik požáru Operačnímu středisku **HZS Plzeňského kraje č.tel. 150**. Při příjezdu požární jednotky se řídí pokyny velitele zasahující požární jednotky.
2. Nahlásit požár jsou zaměstnanci povinni i tehdy, dojde-li k uhašení požáru bez přítomnosti jednotky požární ochrany.

Způsob vyhlášení požárního poplachu:

Požární poplach v budově je vyhlášen voláním „**H O Ř Í**“ a neprodleně nhlášen operačnímu středisku HZS Plzeňského kraje č. telefonu 150 .

Povinnosti zaměstnanců při vyhlášení požárního poplachu:

1. Osoby nacházející se v místech ohrožených požárem nebo jeho zplodinami, opustí toto místo nejkratším možným směrem ven z objektu ve směru označení únikových cest. Před odchodem ze svého pracoviště / pokoje uzavřou okna, dveře, vypnou elektrické a jiné spotřebiče, podle potřeby uzavřou uzávěr plynu v kuchyni. Opětovné otevření uzávěru smí provést pouze pověřený pracovník plynárenského podniku po provedené kontrole plynového zařízení.
2. Návrat na pracoviště je možný pouze se souhlasem správce budovy, po provedené kontrole místa požáru s ohledem na plynové a jiné rozvody a možnosti narušení nosných stavebních konstrukcí.

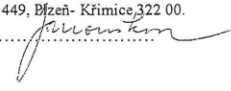
Při ohlašování požáru nebo jiné mimořádné události uveďte následující údaje:

- a) Jméno osoby oznamující požár nebo jinou mimořádnou událost
- b) Místo vzniku - důvod volání
- c) Název organizace, číslo telefonu z kterého voláte
- d) Rozsah požáru nebo mimořádné události

Po ohlášení požáru nebo jiné události zůstaňte u telefonu, neboť je prováděno její zpětné ověření.

Důležitá telefonní čísla	SOS	112	Poruchové služby
Hasičský záchranný sbor	150		Elektrárny 840 850 860
Záchranná zdravotní služba	155		Plynárny 1239
Policie ČR	158		Vodárny 377 413 444
Městská policie	156		ředitelství 377 455 043

Zpracováno pro: Chráněné bydlení, Sladkovského 16, 326 00 PLZEŇ – Slovany.
Provozovatel : Městská charita Plzeň - IČO : 45 33 46 92

Aktualizoval Aleš KORTAN, technicko organizační činnost v oblasti PO, kompletní požární servis. Na Štěpánce 449, Plzeň- Křimice, 322 00.
V Plzni dne 6.1.2014 schválil ředitel M. ch. P. - Mgr. Pavel Janoušek : 

Domácí řád

Sociální služba Domov sv. Zity - chráněné bydlení, Sladkovského 16, 326 00 Plzeň

1. **Okruh uživatelů** – Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.
2. **Ubytování** – nárok na ubytování vzniká podpisem Smlouvy, ve které je specifikováno číslo bytu, nebo specifikován pokoj společného bytu, jeho umístění a konkrétní vybavení bytu poskytovatelem. Uživatel si dle vlastního uvážení a po odsouhlasení vedoucím CHB, dovybaví prostory vlastním nábytkem a zařízením. Klienti mohou používat vlastní elektrospotřebiče. Používané elektrospotřebiče ve vlastnictví uživatele musí být v okamžiku zahájení jejich provozu a následně ve stanovených termínech (1x ročně) zrevidovány osobou mající platné oprávnění k provádění revizí elektrických zařízení, která provede revizi spotřebiče a vystaví doklad o provedené revizi a dalším bezpečném provozu elektrospotřebiče. Náklady spojené se zajištěním a provedením revize nese uživatel. Každý spotřebič, který si klient přinese nebo získá v průběhu pobytu v Domově, je nutné, před jeho začátkem používání nahlásit pracovníkovi Domova a před používáním provést jeho revizi. Při používání elektrospotřebičů uživatel dbá na oprávněné zájmy ostatních a nenarušuje společné soužití hlukem, a to zejména v době od 22hodin do 6 hodin. Ve dvoulůžkových pokojích při poslechu TV nebo radia používá klient sluchátka. Uživatel při přijetí dostává jeden klíč od svého bytu a jeden klíč od budovy. Náhradní klíče jsou uzamčeny u vedoucí CHB. V případě ztráty klíče, klient neprodleně ztrátu nahlásí vedoucí CHB (při ztrátě si klient výrobu nových klíčů sám hradí). Klient si nesmí klíče nechávat sám přidělovat, ani je půjčovat jiným osobám (mimo poskytnutí klíčů, pro službu Tísňové péče). Uživatel nesmí žádným způsobem zasahovat do struktury bytů a provádět jakékoliv stavební úpravy. Úhrada za spotřebovanou energii, vodu, plyn, odvoz odpadu je obsažena v ceně za ubytování.
3. **Stravování** – poskytovatel zajišťuje celodenní stravu, v případě potřeby a přání klienta. Klient si může dovoz stravy sjednat individuálně. Případnou platbu soukromému dovozci provádí uživatel samostatně nebo s pomocí personálu.
4. **Praní a drobné úpravy prádla.** CHB zajišťuje svým uživatelům pravidelné praní, žehlení a drobné úpravy prádla, úhrada za tyto služby je obsažena v ceně pobytu. Znečištěné prádlo je odebíráno na základě domluvy uživatele a personálu. Vlastní předpírka, praní a sušení prádla na pokoji (resp. koupelně) klienta není dovolena. Prádlo každého klienta se pere samostatně.
5. **Základní činnosti služby a jejich úkony** - jsou uvedeny ve smlouvě a během využívání služby se specifikují pomocí individuálního plánu s uživatelem. Uživatel si společně s pečovatelem tyto činnosti plánuje, společně hodnotí a dle potřeby mění. Každý klient zná časový rozpis svých úkonů péče, tyto časy se mohou měnit, vždy po společné domluvě a souhlasu dotčených klientů. Úklid společných prostor domova je započítáván individuálně, dle doby úklidu a počtu klientů v domově (viz Smlouva, část IV bod 1)).
6. **Návštěvy** - mohou uživatelé služby přijímat každý den, do doby nočního klidu (22hodin, v nutném případě i mimo tento čas). Návštěvníci se chovají ohleduplně ke všem uživatelům služby a jsou povinni uposlechnout pokynů pracovníků zařízení. Osobám, které jsou u klientů na návštěvě, nebo jakýmkoliv cizím osobám je zakázáno poskytovat nocleh. Klienti dvoulůžkových pokojů mohou využívat k návštěvám společenskou místnost, aby nedocházelo k rušení druhého obyvatele.

7. **Společné prostory** - obyvatelé mohou využívat společné prostory, společenskou místnost s knihovnou, společnou TV, kuchyňku, sporák, sociální zařízení a dvorek. Majetek poskytovatele uživatel nepoškozuje a nijak do něj nezasahuje, s uzamčenými plynovými kotli nebo bojlerů klient v žádném případě nemanipuluje, jakékoliv poškození nebo závadu ihned nahlašuje personálu Domova.
8. **Odpovědnost obyvatel za škody** – v případě poškození majetku poskytovatele je uživatel povinen nahradit nebo nechat opravit zařízení na vlastní náklady.
9. **Pravidla společného soužití**- ve všech prostorách budovy je zakázáno kouření. Je povinností klienta podle svých sil, možností a schopností pečovat o dobré jméno chráněného bydlení a vystříhat se všeho, co ruší dobré vzájemné vztahy. Uživatelé se k sobě chovají snášenlivě, ohleduplně a podle svých možností si pomáhají. Je zakázáno užívání omamných látek. Je zakázáno užívání alkoholu v míře, která by vedla k narušení dobrého soužití. V Domově, a to v celé budově, je zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm, jako je např. zapalování svíček na pokoji. Klient může kouřit ve vyhrazeném prostoru, což je dvorek za Domovem. V případě imobilního klienta je v jeho individuálním plánu ošetřena spolupráce s pracovníky pro možnost zajištění jeho potřeby. Stejně tak u klientů, kteří by si přáli mít svíčky na pokoji, se řeší vhodná alternativa. Výjimku pro omezení zapalování svíček tvoří duchovní nebo společenské akce, kde je zajištěna požární bezpečnost a dohled pracovníků chráněného bydlení sv. Zity.
10. **Úschova cenných předmětů** - uživatel si může své cennosti schovat v sejfu zařízení poskytovatele. O převzetí je vydáno potvrzení. Uschované věci a cennosti si uživatel může vyzvednout v průběhu pracovní doby u odpovědného pracovníka. CHB neodpovídá za finanční hotovost, vkladní knížky a cennosti, které si klient neuschoval v trezoru u vedoucího CHB. Každý klient na vícelůžkových pokojích má k dispozici uzamykatelnou skříňku.
11. **Stížnosti** – uživatel si může v případě potřeby stěžovat, ústně nebo písemně popřípadě anonymně. Ve společných prostorách je viditelně označená schránka, kam může uživatel vhadzovat stížnosti, dotazy nebo své návrhy. Schránka je 1x týdně vždy v pátek vybírána 2 pracovníky. Postup při vyřizování stížnosti a na koho se obrátit v případě, že nejste spokojen/a s vyřízením stížnosti, je viditelně vyvěšen na chodbě v přízemí Domova. Odpověď na stížnost je vyřízena do 14 dnů v písemné formě uživateli nebo v případě anonymní stížnosti vyvěšena na nástěnce ve společných prostorách.
12. **Pobyt v chráněném bydlení končí** - na základě písemného oznámení uživatele služeb nebo úmrtím uživatele služeb. Uživateli služeb může být pobyt ukončen, jestliže i po opětovném napomenutí hrubě porušuje domácí řád (po 3x písemném napomenutí) nebo další poskytování služby není účelné nebo potřebné (uživatel si přeje vrátit se do domácího prostředí). Pokud by byl klient při zhoršení zdravotního stavu převezen k hospitalizaci, podává vedoucí CHB oznámení kontaktní osobě, kterou si klient předem písemně určil.
13. **Ve dvoulůžkové obytné jednotce** - nesmí být trvale umístěn pouze jeden uživatel. To platí i v případě, že zůstane během pobytu v chráněném bydlení pouze jeden z manželů.
 - (1) Poskytovatel má právo požádat uživatele služeb o přemístění do jiného bytu z provozních nebo organizačních důvodů, klient dává písemný souhlas.
 - (2) V případě dlouhodobého zhoršení zdravotního stavu (stavu vyžadujícím pobyt ve zdravotnickém zařízení) a ztrátě soběstačnosti nebo, jestliže v důsledku výrazného zhoršení mobility (chůze) uživatele, poskytovatel nemůže náležitě zajistit bezpečnost klienta v případě vzniku nouzových a havarijních situací vyžadujících evakuaci není možno zůstat uživatelem služeb chráněného bydlení. V této situaci vedoucí CHB nebo sociální pracovník pomáhá klientovi s vyřešením situace.

14. **Uživatelé jsou povinni udržovat čistotu a pořádek** - v obytných jednotkách i ve společných prostorách. Pečují o osobní hygienu, čistotu prádla, oděvů a obuvi. Péčí o hygienu nenarušují dobré soužití s ostatními klientky. Použité inkontinenční pomůcky odhazují do speciálního koše ve své koupelně
15. **Přechodný pobyt mimo chráněné bydlení** – uživatel může pobývat mimo CHB. Předem nahlásí přechodný pobyt na předepsaném formuláři vedoucí zařízení.
 - (1) Pokud uživatel nevyužívá služeb CHB déle než 1 měsíc může vedoucí CHB zvážit, zda je poskytování služby účelné. Dlouhodobé úmyslné nevyužívání služby může být důvodem k ukončení služby.
 - (2) I v případě pobytu mimo službu je klient povinen provádět platbu za ubytování.
16. **Úhrada za pobyt a služby** – úhrada za pobyt se platí vždy 15. dne v měsíci. V případě, že tento den připadá na den klidu, platba probíhá vždy následující pracovní den. Klient platí uvedenou částku na základě předaného dokladu dle sjednané formy ve smlouvě (částka za ubytování se platí vždy i v případě hospitalizace nebo pobytu mimo Domov). Platba za úkony péče probíhá vždy 5. dne v následujícím měsíci na základě předloženého dokladu, zpětně za uplynulý měsíc.
17. **Nahlížení do dokumentace** - Uživatel ve své dokumentaci uvádí kontaktní osobu, které je poskytovatel oprávněn poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb nebo zdravotního stavu uživatele a která je popřípadě oprávněna vyrovnat vzájemné pohledávky. Uživatel má vždy právo nahlížet do své dokumentace.
18. **Zachování bezpečnostních předpisů** – uživatelé se řídí předpisem pro nouzové a havarijní situace, který je přílohou smlouvy a všemi bezpečnostními předpisy, se kterými byli seznámeni před podpisem smlouvy. Při mimořádných událostech se řídí pokyny příslušných pracovníků. Klienti služeb jsou povinni při příchodu a odchodu z budovy CHB zavírat dveře a po 19. hodině zamykat vstupní dveře budovy. V každé bytové jednotce je instalován požární hlásič, o jehož funkci je uživatel informován. Požární poplachové směrnice visí v přízemí budovy v chodbě. V budově je instalován kamerový systém, souhlas se zpracováním osobních údajů prostřednictvím tohoto systému potvrzuje každý klient svým podpisem. Při každé změně Vás budeme neprodleně informovat.
19. **Služby v rámci sociální sítě - uživatel** domova může využít převoz automobilem poskytovatele jako doprovod v rámci základních činností. Pro převoz v rámci sociální sítě může využít dostupné převozy (p. Netrval, senior taxi, novodobá sanitka – tel. čísla jsou vyvěšena na nástěnce, Senior taxi). Může využít služeb v rámci sociální sítě, domluvit si pedikérku, kadeřnici nebo masérku, k dispozici jsou také telefonní čísla na nástěnce v přízemí. Tyto služby si zajistí uživatel sám nebo s pomocí personálu a na základě obdrženého dokladu službu platí. Uživatel v případě potřeby může požádat o službu Tísňové péče- což je krizové tlačítko na ruce, které může využívat v době, kdy není přítomen personál (služba je zdarma). V případě potřeby a indikace lékaře lze sjednat za pomoci personálu Domova domácí péči zdravotních sester MCHP, která je zdarma.
20. **Spokojenost** - V rámci Vaší spokojenosti jsou každý rok poskytovány Dotazníky spokojenosti, zde může uživatel zaznamenat jakékoli přání, potřeby, stížnosti. Pro tyto účely je v přízemí zařízení označená schránka, která je 1x týdně vybírána a kam můžete vhadzovat také své přání, připomínky a stížnosti. Proces odpovědi na Vaši stížnost je vyvěšen na nástěnce v přízemí.

Platnost 1.1.2022, zpracovala Průchová

Odpovědný pracovník služby Domov sv. Zity - chráněného bydlení

Alice Průchová, tel. 731 433 116