



GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.

IČO: 68899327, Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice, č. účtu: 2601001526/2010, datová schránka: u6jkeen
tel: 603 734 223, e-mail: galaxie.karvina@atlas.cz, <http://www.galaxie-karvina.cz/>

Vnitřní pravidla poskytování služby Chráněného bydlení

Základní údaje

Adresa zařízení:	GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
IČ:	68899327
Identifikátor služby:	3820272
Druh služby:	chráněné bydlení (§ 51 zákona 108/2006 Sb.)
Forma služby:	pobytová (§33, odst.2 zákona 108/2006 Sb.)
Telefon:	603 734 223 – ředitel stacionáře 734 883 603 – pracovníci chráněného bydlení
E-mail:	galaxie.karvina@atlas.cz
http:	www.galaxie-karvina.cz
Zřizovatel:	GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.
Kontaktní osoba – ředitel stacionáře:	Bc. Marcel Dvořák
Statutární zástupce organizace:	Bc. Marcel Dvořák
Působnost:	Karviná a okolí
Zdroj financování:	dotace z MSK (MPSV), Statutární město Karviná, úhrady klientů, dary sponzorů
Doba poskytování služby:	nepřetržitě
Kapacita zařízení:	4 uživatelé sociálních služeb
Věková kategorie uživatelů:	od 19 do 64 let

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

POSLÁNÍ

Posláním chráněného bydlení je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením žít s přiměřenou podporou běžný život podle jejich schopností a možností.

CÍL

Cílem služby je zajistit samostatné bydlení v individuální domácnosti a zvládat jeho nároky s potřebnou podporou. Využívat všechny příležitosti, které nabízí místní komunita, žít běžný život se všemi výhodami i úskalími.

ZÁSADY POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- klademe důraz na naplňování práv a vůle uživatele, respektování jeho názorů a životního stylu,
- ke každému uživateli přistupujeme individuálně, respektujeme jeho potřeby, je pro nás partnerem,
- naše služba má pro uživatele podpůrný charakter, stavíme na jeho silných stránkách,
- posilujeme sociální začleňování uživatele, motivujeme ho k větší samostatnosti a nezávislosti,
- zachováváme diskrétnost a mlčenlivost.

OKRUH OSOB, KTERÝM POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBU

V chráněném bydlení poskytujeme službu lidem, kteří mají z důvodu zdravotního postižení sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc a podporu jiné fyzické osoby.

JEDNÁ SE O OSOBY S:

- mentálním postižením – lehkým až středně těžkým

Věková kategorie uživatelů – dospělé osoby od 19 do 64 let, Uživatelé, kteří dosáhli věku 64 let, mohou službu chráněného bydlení využívat i nadále, pokud to dovoluje jejich zdravotní stav a možnosti služby.

KAPACITA SLUŽBY

- 4 uživatelé

KRITÉRIA PRO PŘIJETÍ ZÁJEMCE

- Zájemce spadá do cílové skupiny, které poskytujeme sociální službu.
- Zájemci vyhovuje nabídka poskytovaných služeb a souhlasí s ujednáním pro poskytování služeb uvedeném ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
- Zařízení nemá naplněnou kapacitu.

KRITÉRIA PRO NEPŘIJETÍ ZÁJEMCE

Se zájemcem neuzavřeme smlouvu o poskytování sociální služby pokud:

- neposkytujeme sociální službu o kterou zájemce žádá,
- zájemce nespadá do cílové skupiny uživatelů,
- zařízení má naplněnou kapacitu,
- zájemce vyžaduje pro svou úplnou bezmocnost nepřetržitou pomoc druhé osoby,
- se jedná o zájemce, kterému jsme v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypověděli smlouvu o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

SLUŽBA NENÍ ROVNĚŽ URČENA ZÁJEMCŮM:

- s poruchou autistického spektra, kde je vážná porucha chování, agresivní chování atd.,
- kteří potřebují zvýšenou péči a podporu při všech činnostech běžného života
- s těžkým smyslovým postižením, které vyžaduje úpravu prostředí, podmínek či speciální přístup personálu (např. znakový jazyk),
- s nekompenzovaným záchvatovitým onemocněním (např. epilepsií),
- kteří jsou závislí na alkoholu nebo na jiných návykových látkách, které by narušovaly kolektivní soužití.
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu aktuálního infekční nemoci.

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Rozsah poskytovaných služeb

Chráněné bydlení vám poskytne tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 51, v rozsahu jednotlivých úkonů dle vyhlášky 505/2006 Sb. § 17:

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění celodenní stravy,

b) poskytnutí ubytování:

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

c) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti,
2. pomoc při údržbě domácích spotřebičů,
3. podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami,

d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
2. podporu a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
3. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

f) sociálně terapeutické činnosti:

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

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

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

h) pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

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

Zdravotní péče je zajištěna pouze prostřednictvím ambulantních zdravotnických zařízení, nebo terénní služby domácí péče přímo v prostorech chráněného bydlení. Pracovníci chráněného bydlení mohou poskytnout pouze dohled nad užitými léky.

Jak služba probíhá

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

- Služba chráněného bydlení je poskytována na základě žádosti občana. Žádost mohou podat také blízké osoby občana. Žádost může být učiněna ústně nebo podána písemně na předepsaném formuláři. Její součástí je doložení písemného vyjádření praktického lékaře k přijetí zájemce do sociální služby.
- Poskytování služby vždy předchází jednání se zájemcem o službu, které se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu).
- Jednání je proces, při kterém dochází ke vzájemné výměně informací rozhodujících o uzavření kontraktu mezi budoucím uživatelem a poskytovatelem služby. Jde o oboustranný akt vycházející z druhu poskytované služby.
- Jednání sestává zpravidla ze 2 kontaktů, termín a délka jednání jsou vždy dohodnuty předem.
- Účastníky jednání o službu jsou zájemce, popř. jeho opatrovník, rodinný příslušník či osoba jemu blízká, sociální pracovník (ředitel).
- Zájemce je seznámen s průběhem a podmínkami poskytování služby.
- Zájemci o službu je poskytnut prostor pro vyjádření svých potřeb a přání a má možnost kdykoliv rozhovor a osobní schůzku ukončit.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Na základě jednání a vlastního rozhodnutí poskytované služby využívat, je se zájemcem uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby.
- Uzavření smlouvy se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby).
- Smlouva je uzavírána vždy v písemné podobě, a to ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení smlouvy náleží uživateli a jedno vyhotovení poskytovateli.
- Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí ze strany uživatele nebo poskytovatele nebo uplynutím doby sjednané ve smlouvě.
- Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět v případě, pokud došlo ke změně poměrů uživatele, v nichž poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatele potřebuje a požaduje.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět i v případě, že uživatel porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, tj. neplacení úhrady za služby, že porušuje vnitřní pravidla Domácího řádu, kterými se řídí uživatelé při pobytu v chráněném bydlení.

Jednat ve věcech smluvních je oprávněn pouze uživatel nebo jeho opatrovník. Uživatel taktéž může stanovit další osoby (**Dohoda o spolupráci**), které mohou jednat ve věcech smluvních a povolit poskytovateli sdělovat informace o průběhu poskytované péče.

ÚHRADA ZA SLUŽBY

Úhrady za poskytnuté služby se řídí podle platného „Sazebníku úhrad za služby“ schváleného poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn měnit výši úhrady za poskytovanou službu, a to v rozsahu vyhlášky č. 505/2006 Sb.

VLASTNÍ PRŮBĚH A ORGANIZACE SLUŽBY

- Sociální služba je uživateli poskytována v souladu s jeho individuálním plánem, který vychází z jeho osobních potřeb a přání. Individuální plánování se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby).
- Uživatel má zavedenu osobní dokumentaci, která se skládá ze Složky osobních dokumentů a Složky IP (individuálního plánování).
- Vedení dokumentace se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace).
- Uživatel má právo znát obsah své osobní dokumentace a má možnost kdykoliv do ní nahlédnout
- O průběhu služby je veden **písemný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče.

Uživatel služby má příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí. Pracovníci respektují osobní přání a názor uživatele, jak chce využívat nabízené služby, reaguje na jeho zájem o určitou aktivitu, kterou dále rozvíjí a nabízí, pokud je to v možnostech zařízení nebo mu tuto činnost zprostředkují u jiné právnické či fyzické osoby.

STÍŽNOSTI

- V případě nespokojenosti s poskytovanými službami, jejich rozsahem, způsobem poskytování nebo chováním personálu má uživatel právo vyjádřit stížnost, připomínku či podnět.
- Vyřizování stížností se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro přijímání a vyřizování stížností), se kterými byl uživatel seznámen ještě před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby.

Personální zajištění služby

Přímá péče

- pracovníci v sociálních službách úvazek 2,0
- sociální pracovník úvazek 0,2

Provozní zaměstnanci

- ředitel úvazek 0,1
- pracovnice úklidu úvazek 0,05

Pracovníci jsou povinni při své činnosti dodržovat hygienické a protiepidemiologické zásady a postupovat při své činnosti tak, aby zabránili vzniku a přenosu nozokomiálních nákaz (nozokomiálními nákazami rozumíme nákazy endogenního nebo exogenního původu, které vznikly s pobytem a výkony prováděnými ve zdravotnickém zařízení včetně takto vzniklých nákaz, které se projeví až po přeložení či propuštění pacienta v příslušné inkubační době).

Ochrana a podpora veřejného zdraví je souhrn činností a opatření směřující k vytváření a ochranně zdravých životních podmínek a zabránění šíření infekčních a hromadně se vyskytujících onemocnění, nemocí souvisejících s prací a jiných významných poruch zdraví a dozoru nad jejich zachováním. Při výkonu své práce jsou jednotliví pracovníci povinni vytvářet takové podmínky a současně respektovat níže uvedená opatření, aby zabránili ohrožení nebo poškození zdraví fyzických osob infekčním nebo jiným onemocněním.

Osobám při karanténě nařízené pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění touto chorobou je po dobu karantény pobyt v zařízení zakázán.

Popis zařízení:

Zařízení Chráněného bydlení se nachází a své služby nabízí na adrese Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice. Jedná se účelové zařízení, které slouží k celoročnímu pobytu uživatelů služby.

Budova zařízení je řádně zkolaudována, vnitřní prostory odpovídají hygienickým, protipožárním a bezpečnostním předpisům, je bezbariérová. Zařízení se řídí schváleným Provozním řádem. Objekt je dostupný prostředky veřejné hromadné dopravy. V objektu a jeho těsné blízkosti jsou vytvořena stání pro osobní automobily, kolem objektu je udržovaná zahrada.

Chráněné bydlení tvoří 4 jednolůžkové bytové jednotky, společenská a technická místnost.

Každý byt je vybaven:

Kuchyňkou s kuchyňskou linkou, lednicí, rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou, elektrickou troubou kombinovanou s dvouplotýnkovým vařičem, koupelnou se sprchovým koutem a umyvadlem, toaletou, která je součástí koupelny.

Pokoj nabízí postel s antidekubitní matrací, noční stolek, toaletní skříňku se zrcadlem, zásuvkový kontejner, skříň s úložnými prostory, komodu, stůl a židli.

Společenská místnost je vybavena velkým stolem, židlemi, křesly, skříněmi, sedacími soupravami a televizí.

V technické místnosti je umístěna pračka a sušička.

DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

Služba je poskytována nepřetržitě.

Pravidla pro pobyt v chráněném bydlení

1. Sociální služba je uživateli poskytována na základě písemné Smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Uživatel je seznámen se základním vybavením bytu, jež je mu k dispozici. Může si jej dovybavit kusy drobného nábytku dle svého vkusu. Přemísťování či výměna základního vybavení je umožněna po dohodě s ředitelem zařízení, pokud je to možné.
3. V bytě je umístěn inventární seznam vybavení, který je průběžně aktualizován. Předměty, které si uživatel přinese, mohou být zapsány do vlastního seznamu, který je přiložen k seznamu inventárnímu.
4. Se svěřenými věcmi je třeba zacházet šetrně, v případě poškození či ztráty uživatel hradí způsobenou škodu.
5. Případné zjištěné závady uživatel oznamuje pracovníkům zařízení.
6. Byt se nestává vlastnictvím uživatele, je mu k dispozici k užívání po dobu pobytu v zařízení, je ovšem považován za jeho osobní prostor. Zaměstnanci či další uživatelé do pokoje vstupují pouze po zaklepaní, pokud možno v přítomnosti uživatele či s jeho souhlasem.
7. Uživatel má právo si svůj pokoj uzamykat. Za věci zde uložení si ručí sám.

8. Bez souhlasu vedení není možné provádět v pokoji žádné úpravy či změny.
9. Na pokojích není dovoleno přechovávat spotřebiče, které neprošly pravidelnou revizí a ohrožují požární bezpečnost, zbraně, hořlaviny, výbušniny a jiné věci nebezpečné zdraví a životu uživatelů a zaměstnanců.
10. Každý uživatel je při vstupu do sociální služby chráněného bydlení seznámen s používáním jednotlivých elektrospotřebičů, které jsou určeny ke společnému užívání.
11. V budově chráněného bydlení je povoleno chovat drobná domácí zvířata (např. morče, králík, želva, rybičky) pouze na základě svolení ředitele zařízení. Zvíře má uživatel ve svém pokoji, nese za něj plnou odpovědnost, hradí si náklady s ním spjaté v plné výši.

Oslovování

1. Každý uživatel je tázán, jak chce být oslovován a jeho přání je respektováno.
2. Tykání či vykání mezi pracovníky a uživateli musí vycházet ze vzájemné dohody a být podmíněno oboustranným souhlasem.
3. V případě, že názor uživatele lze jen obtížně zjistit, je používáno důstojné oslovení, na které je uživatel zvyklý.

Zdravotní péče, hygiena

1. Uživateli je doporučeno navštěvovat svého ošetřujícího lékaře a užívat jím předepsanou medikaci. Vznikne-li potřeba vyšetření odborným lékařem z důvodu podezření možného nakažení infekční chorobou (iniciátorem může být i chráněné bydlení), uživatel se zavazuje, že toto vyšetření podstoupí.
2. V případě onemocnění infekční chorobou je nutno dodržovat pokyny ošetřujícího lékaře.
3. Uživatel dbá o dodržování osobní hygieny, čistoty oděvů, o pořádek na pokojích, ve svých věcech i v celém areálu chráněného bydlení dle svých schopností sám nebo za s pomocí pracovníka dle stanoveného harmonogramu úklidových prací.

Klíče a jejich užívání

1. Každý uživatel má k dispozici 1 klíč od hlavních vstupních dveří, 1 klíč od svého bytu a 1 klíč od branky vstupu do areálu zařízení.
2. O převzetí těchto klíčů je zřízen protokol, kde uživatel stvrdí svým podpisem, že klíče převzal.
3. Hlavní vchod do budovy se uzamyká ve 22 hodin. Pokud se uživatel vrátí do objektu chráněného bydlení po uzamčení domu, je povinen tyto dveře za sebou opět uzamknout.
4. Uživatel nesmí půjčovat klíče třetí osobě.
5. Náhradní klíče od domu a pokojů jsou uloženy v kanceláři pracovníků. V případě nutnosti (ztráta, zabouchnutí apod.) je možné jejich použití.
6. Kopii klíčů smí pořizovat pouze ředitel chráněného bydlení.
7. Při havarijní situaci a v případě krajní nouze (např. náhlá nevolnost, pád, vážné onemocnění, požár – popsáno v nouzových a havarijních situacích) lze pokoj uživatele otevřít bez jeho souhlasu.
8. Při ztrátě klíče je uživatel povinen o této skutečnosti informovat pracovníka chráněného bydlení, náklady spjaté s pořízením nových klíčů je povinen uhradit.
9. Po ukončení pobytu v chráněném bydlení je uživatel povinen vrátit všechny klíče řediteli zařízení.

Pobyt mimo chráněné bydlení

1. Uživatel se může pohybovat mimo areál chráněného bydlení kdykoliv. Možnosti volného pohybu jsou u každého uživatele posuzovány na základě stanovení přiměřené míry rizika, která je vydefinována po spolupráci uživatele, týmu pracovníků, popř. rodičů či opatrovníků individuálně a je součástí individuálního plánu.
2. V zájmu bezpečí uživatelů doporučujeme oznámit přítomnému pracovníkovi i krátkodobé opuštění zařízení. Vše je ovšem na zvážení uživatele.
3. Celodenní pobyt mimo zařízení (tzn. od 0:00 do 24:00) či pobyty delší je uživatel povinen nahlásit pracovníkům minimálně 24 hodin předem.
4. Při odchodu mimo budovu musí být všechny elektrospotřebiče na pokoji vypnuty. Při déletrvajícím nepřítomnosti musí být vytaženy přívodní šňůry ze zásuvek. Uživatel si může vyžádat při těchto úkonech o pomoc pracovníka.

Noční klid

1. Noční klid je stanoven od 22:00 hod. do 6:00 hod. Tuto dobu je možné při zvláštních událostech upravit po dohodě s ředitelem chráněného bydlení.
2. V době nočního klidu nesmí uživatel rušit ostatní uživatele zařízení.

Návštěvy

1. Uživatelé mají právo přijímat návštěvy ve svém pokoji s ohledem na ostatní uživatele a s přihlédnutím k provozu zařízení.
2. Návštěvy respektují Domácí řád chráněného bydlení. V případě nedodržování domácího řádu ze strany návštěvníka ani po opakované výzvě je pracovník chráněného bydlení v rámci ochrany práv ostatních uživatelů oprávněn ukončit návštěvu v prostorách zařízení.
3. Přijímání návštěv v době nočního klidu (přespání) jsou umožněny vzhledem k prostorovým možnostem budovy chráněného bydlení pouze ve výjimečných případech (např. návštěva rodinných příslušníků v době nemoci uživatele) na základě souhlasu ředitele zařízení.

Stravování

1. Uživatel má možnost čerpat celodenní stravu dle dohody mezi ním a pracovníky chráněného bydlení. V rámci stravování je zajištěna snídaně, oběd a večeře. Stravování probíhá v bytě uživatele. Přípravy stravy a kuchyňských prací se provádí buď samostatně nebo pod vedením pracovníka.
2. Snídaně a večeře si vybírají uživatelé sami, sestavují si jídelníček.
3. Svačiny si řeší uživatelé individuálně zcela samostatně nebo s možností podpory pracovníka.
4. Uživatelé mohou odebírat obědy v návazných službách, které navštěvují. O víkendech, státních svátcích a dle individuálních potřeb uživatele i ve všední dny je zajištěn smluvní firmou. Výběr oběda je vázán platným jídelním lístkem firmy.
5. Odebírat stravu v zařízení není povinné. Uživatel má možnost odebírat pouze jídla ve vybrané části dne. Cena za stravu je řízena platným Ceníkem chráněného bydlení.
6. Uživatelům s předepsaným dietním stravováním je upravena celodenní strava individuálně dle doporučení lékaře.
7. V případě zájmu má uživatel možnost stravovat se individuálně z vlastních zdrojů, pokud potřebuje, využívá dopomoci a podpory pracovníka chráněného bydlení.

8. Podávání jídel probíhá dle harmonogramu, na kterém se shodnou uživatelé. Individuálně je možné tento čas posunout vzhledem k programu jednotlivých uživatelů.
9. Potraviny jsou uchovávány v ledničce v bytech uživatelů.
10. Uživatelé si mohou kupovat vlastní jídlo (platí zejména při individuálním stravování) a ukládat si ho ve vlastním bytě do ledničky. V takovém případě je uživatel povinen kontrolovat data spotřeby a neshromažďovat zbytky jídel, může požádat o pomoc pracovníka.

Úschova finančních prostředků a cenných předmětů

1. Při náhlé hospitalizaci či jiné nenadálé události může předat uživatel cenné věci či finanční hotovost, kterou chce uložit, přítomnému pracovníkovi, pokud není přítomen ředitel. Společně sepíší formulář o převzetí cenností, pracovník je v nejbližším možném termínu předá řediteli zařízení.
2. Cenné věci převzaté do úschovy jsou řádně označeny tak, aby byla vyloučena jejich záměna, a vede se jejich evidence.
3. Chráněné bydlení neodpovídá za majetkové cennosti uživatele, které nepřevzal do své správy či úschovy.

Kouření a pití alkoholu

1. Kouření je zakázáno v celém objektu chráněného bydlení a je povoleno pouze v místě k tomu vyhrazeném ředitelem.
2. Kuřáci jsou povinni udržovat pořádek na tomto místě, pravidelně vynášet popelníky a mít ohled na nekuřáky a sousedy. Nesmí rušit své sousedy nadměrným hlukem.
3. Konzumace alkoholu je povolena, pokud uživatel nenarušuje společné soužití, neohrožuje sebe, ostatní uživatele či pracovníky zařízení na životě a zdraví. Je nutné brát ohled na omezení způsobená zdravotním stavem (např. souběžné užívání léků).
4. Návykové a omamné látky jsou v prostorách chráněného bydlení zakázány.

Stížnosti a připomínky

1. Uživatelé mají právo být vyslechnuti a mít výhrady k provozu chráněného bydlení, pracovníkům nebo ostatním uživatelům.
2. Možnosti a pravidla pro podávání stížností jsou vysvětlena ve Vnitřních pravidlech chráněného bydlení, který obdrží a je s nimi srozuměn každý uživatel při nástupu do chráněného bydlení.

Pořádková opatření

1. Uživatelé i pracovníci chráněného bydlení se vzájemně respektují, chovají se k sobě ohleduplně, vyvarují se všeho, co ruší vzájemné soužití a dobré vztahy, přispívají tak k vytvoření harmonického a klidného prostředí.
2. Při opakovaném a hrubém narušování společného soužití může ředitel chráněného bydlení vypovědět uživateli smlouvu o poskytování sociální služby.
3. Příklady porušení: vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, fyzické napadání pracovníků a ostatních uživatelů, vulgární chování, nadměrné užívání návykových a omamných látek či alkoholu, krádež, kouření v budově CHB, opakované rušení nočního klidu.

Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby

Úvod

Dodržování základních lidských práv a svobod tvoří základ pro poskytování sociálních služeb. Pracovníci ústavu postupují v souladu s Etickým kodexem pracovníků GALAXIE CENTRUM POMOCI, z. ú.. Pracovníci respektují základní práva a svobody uživatelů, která jsou vyjádřena v Listině základních práv a svobod (Ústavní zákon č.2/1993Sb.), dále v Ústavě ČR. Zařízení v maximálně možné míře rovněž respektuje nároky uživatelů vyplývající z dalších platných obecně závazných norem.

Práva a povinnosti uživatele služby

Vztah mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby) je postaven na rovnoprávnosti, tzn., každý má svá práva, která jsou respektována, a povinnosti, které se obě strany dohodly dodržovat.

Práva uživatele služby:

- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo se rozhodnout, komu budou údaje z jeho dokumentace sdělovány.
- Uživatel má právo se seznámit se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace.
- Uživatel má právo být informován o tom, že zařízení o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být stručně seznámen s jejím obsahem a závěry.
- Uživatel (opatrovník) dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve Smlouvě a evidovaných v dokumentaci uživatele za účelem možnosti poskytování kvalitní služby.

Další práva uživatele služby

- uživatelé mají právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu
- uživatelé mají právo na poskytnutí informace
- uživatelé (opatrovníci) mají právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb s poskytovatelem
- uživatelé (opatrovníci) mají právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů
- uživatelé mají právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků zařízení
- uživatelé mají právo respektování své důstojnosti a svých názorů
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru osobu blízkou
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru osobu blízkou při individuálním plánování služby
- uživatelé mají právo na osobní výběr služby a zúčastnit se všech aktivit a programů v souvislosti s poskytovanou službou
- uživatelé mají právo na ochranu osobních údajů
- uživatelé mají právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb
- uživatelé mají právo podat stížnost a současně mají právo na nestranné posouzení stížnosti a řešení

- uživatelé mají právo na soukromí a svobodu pohybu po zařízení i mimo něj
- uživatelé mají právo na poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- uživatelé mají právo přijímat návštěvy s respektovanou mírou soukromí
- uživatelé mají právo na bezplatné základní sociální poradenství
- uživatelé mají právo na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou uživatele k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika

Povinnosti uživatele služby

- Uživatel svým jednáním napomáhá k vytváření klidného a nekonfliktního prostředí.
- Uživatel dbá o bezpečnost svou a svým jednáním a chováním neohrožuje bezpečnost ostatních.
- Ke všem osobám v chráněném bydlení (pracovníkům, uživatelům,) se uživatel chová s respektem a úctou.
- V rámci zachování klidného ohleduplného soužití a dobrých vztahů je zakázáno napadat slovně i fyzicky ostatní uživatele a zaměstnance, používat vůči nim neslušné nebo jinak urážející výrazy a slovní provokace vedoucí k vzájemné nesnášenlivosti, sexuálně je obtěžovat (osahávat apod.), nevhodným chováním vytvářet zneklidňující prostředí v zařízení. Toto je považováno za hrubé porušení pravidel.
- Hrubé porušování pravidel se řeší s uživatelem domluvou, pohovorem (pracovníci v sociálních službách, klíčoví pracovníci, sociální pracovník/ředitel). Opakované a hrubé porušování pravidel, které se domluvou, pohovorem opakovaně nedaří řešit, může vést až k ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby.
- Uživatel je povinen seznámit sociálního pracovníka se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z toho vyplývající. V případě nutnosti mu uživatel umožní konzultaci svého zdravotního stavu se svým ošetřujícím lékařem.

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Práva pracovníků služby na:

- informace o uživateli, které jsou nezbytně nutné pro zahájení služby a ostatní informace, které by mohli mít vliv na kvalitní poskytování služby
- poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- slušné chování a jednání ze strany uživatelů (opatrovníků, rodinných příslušníků atd.)
- respektování své důstojnosti a svých názorů
- stížnost a současně mají právo na její nestranné posouzení a řešení

Povinnosti pracovníků:

- Dodržovat mlčenlivost.
- Řídit se platnými dokumenty organizace (etickým kodexem, řády, vnitřními dokumenty, směrnici, nařízeními atd.).
- Vést dokumentaci. Pracovník je povinen vést záznamy týkající se průběhu služby dle Vnitřních pravidel pro vedení dokumentace.
- Informovat sociálního pracovníka o změnách, které mají vliv na průběh služby (zhoršení zdravotního stavu, krizové situace, které mohou v průběhu služby nastat).
- Sociální pracovník je povinen provádět sociální šetření a zjišťovat kvalitu služby.

Povinnosti zařízení:

- Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
- Zařízení se zavazuje získaná data chránit.
- Bez souhlasu uživatele nesmí být s údaji dále nijak manipulováno, uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
- Zařízení je povinno informovat uživatele a získat jeho souhlas k tomu, že posílá odbornou zprávu či sdělení do systému odborné péče (MMK, odbor sociálních věcí), sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu. Zprávy o uživateli mimo systém odborné péče (úřady apod.) je možné posílat pouze s jeho souhlasem.

2. Uplatňování vlastní vůle uživatele

Rozhodování o sobě a svých záležitostech je jedním ze základních práv dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. (Listina základních práv a svobod). Možnost samostatně se rozhodovat je pro uživatele sociálních služeb velice důležité. Uživatel získává pocit svobody a nezávislosti na službě a zároveň pocit kontroly nad svým životem. Zařízení vytváří takové podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace.

S vůlí uživatele se poskytovatel služby seznamuje:

- ze žádosti o poskytnutí služby v rámci jednání se zájemcem o službu
- při sestavování a průběžném hodnocení individuálního plánu služby
- průběžně při poskytování služby

Pravidla pro uplatnění vlastní vůle uživatele

- zjišťováním vlastní vůle uživatele dává pracovník najevo, že je pro něj uživatel rovnocenným partnerem
- pokud má uživatel potíže s komunikací, neznamená to, že nemá potřebu vyjádřit svou vlastní vůli. Důležité je, aby pracovník zařízení zaznamenal nebo jinak zmapoval vlastní vůli uživatele. K tomuto účelu lze použít alternativní metody komunikace (jako psaný projev, psanou abecedu, fotografie, obrázky, piktogramy aj.)
- pracovníci zařízení podporují uživatele služeb při uplatňování vlastní vůle a vlastních rozhodnutí

Uživatelé chráněného bydlení mohou uplatňovat svou vůli zejména tak, že:

- rozhodují, zda uzavřou smlouvu s poskytovatelem služby, nebo službu odmítnou
- rozhodují o ukončení služby bez udání důvodů, přerušení služby, opětovném poskytnutí služby
- požadují veškeré informace o nabízené službě, svých právech a povinnostech
- mají právo na individuální přístup vycházející z jejich individuálních potřeb, schopností a možností
- mají právo na projevení a vyjadřování vlastní vůle, volby, názoru, individuálního cíle, potřeb a přání
- mají právo si stěžovat
- rozhodují, jakým způsobem budou osloveni
- požadují respekt, slušnost, soukromí a důstojnost

3. Právo na stížnost

Uživatelé služby (i další osoby, viz níže) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

Kdo může stížnost podat:

- uživatel
- osoba uživatelem pověřená
- rodinný příslušník uživatele
- opatrovník uživatele
- jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich uživatelů
- právnická osoba (občanská poradna)
- zaměstnanec CHB (při porušení povinností uživatele vyplývající ze smlouvy nebo při nevhodném chování uživatele vytvářející zneklidňující prostředí apod.)

Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od uživatelů mohou všichni pracovníci chráněného bydlení (ředitel, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, pracovnice úklidu). Za vyřízení stížností je zodpovědný ředitel.

Způsoby podání stížností:

- **ústně – osobně** na pracovišti CHB
- **ústně – telefonicky** na čísle **603 734 223, 734 883 603**

Pracovník sepíše úřední záznam o stížnosti na předepsaném formuláři. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům CHB ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu zařízení: GALAXIE CENTUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
- **elektronickou poštou na adresu:** galaxie.karvina@atlas.cz, galaxie.reditel@gmail.com
- **anonymní schránka důvěry:** umístěna v objektu zařízení u hlavního vstupu v chodbě Chráněného bydlení. Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka je umístěna tak, aby byla přístupná i osobě na invalidním vozíku. Schránka důvěry je pravidelně kontrolována pověřeným pracovníkem, a to v intervalech jednou týdně. Kontrola vždy probíhá za přítomnosti pověřeného pracovníka a doprovodné osoby z řad pracovníků. Pověřený pracovník provede zápis o kontrole schránky důvěry, a to do knihy Evidence stížností. Pracovník, který se kontroly účastnil potvrdí tento zápis svým podpisem.

Pracovníci poskytovatele služby jsou povinni přistupovat k podnětům, připomínkám a stížnostem s patřičnou vážností a využívat je ke zkvalitňování poskytovaných služeb.

Způsob řešení stížnosti

Kompetentní osobou pro vyřizování přijatých stížností je ředitel zařízení. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti řediteli organizace je předložena předsedovi správní rady ústavu nebo sociálnímu odboru statutárního města Karviná.

- Podané stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 28 dnů. Podání, které nelze vyřídit do 28 dnů ode dne jeho obdržení musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů od jeho obdržení.
- Podání se považuje za vyřízené, jakmile po jeho prošetření byla učiněna opatření potřebná k docílení žádoucího stavu, případně bylo-li podání shledáno jako neodůvodněné či bylo-li podání postoupeno nebo odloženo a autor o tom byl **písemně vyrozuměn**.
- Opakuje-li autor stížnosti již prošetřené podání, aniž by uváděl nové skutečnosti, je možné jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní podání bylo řádně prošetřeno a vyřízeno. O odložení podání musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- V případě anonymního podání stížnosti bude její vyřízení zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce v sídle zařízení.

Odvolání na vyřešení stížností

Pokud nebude stěžovatel spokojen s výsledkem šetření, může podat odvolání.

Posloupnost odvolání:

- Řediteli ústavu
Bc. Marcel Dvořák, Kašparova 2978/1,
Karviná-Hranice,
tel: 603 734 223
- **Magistrát města Karviné**
Odbor sociálních věcí
vedoucí odboru sociálních věcí
Karola Šliwky 219/15
733 01 Karviná-Fryštát
Tel. 596 387 200
Email: Martina.Smuzova@karvina.cz
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**
Odbor sociálních věcí,
tř. 28. října 2771/117,
702 18 Ostrava – Moravská Ostrava
vedoucí oddělení sociálních služeb, tel: 595 622 593
vedoucí odboru sociálních služeb, tel: 595 622 150
E-mail: posta@msk.cz
- **MPSV ČR, odbor sociálních služeb**
Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel: + 420 221 921 111 (sekretariát odboru)
E-mail: posta@mpsv.cz

Nebude-li stěžovatel s vyřízením stížnosti u výše uvedených zástupců sociálních služeb spokojen, může se obrátit na:

- **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39, 602 00 Brno
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění
podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5**
Tel. 257 221 141
E-mail: sekr@helcom.cz

Vnitřní pravidla poskytování služby jsou platná od 1.1.2024.

Bc. Marcel Dvořák
ředitel ústavu v.r.