

## PRAVIDLA SOUŽITÍ V CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ

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

**Motto: „Pro dobrý a spokojený život je řád a dodržování pravidel nezbytnou součástí běžného dne!“**

### ÚVOD

Posláním služby chráněného bydlení je zajistit lidem s chronickým duševním onemocněním, případně v kombinaci s lehkým mentálním postižením, bezpečné pobytové zázemí s podporou a péčí dle individuálních potřeb jedince.

Podmínky, průběh a rozsah poskytování sociální služby jsou definovány ve **Smlouvě o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení** (dále jen Smlouva). Smlouva je vyjádřením rovnoprávného postavení obou smluvních stran, a to klienta a poskytovatele sociálních služeb, tedy stěžejním dokumentem pro zahájení služby chráněného bydlení.

Po uzavření Smlouvy je klientovi přidělen **klíčový pracovník**, který se stává jeho partnerem v průběhu poskytování služby. Klíčový pracovník je diskrétním průvodcem, na kterého se může klient s čímkoli obrátit.

Dalším důležitým a závazným dokumentem chráněného bydlení jsou **Pravidla soužití v chráněném bydlení**. Tato pravidla usnadní nejen orientaci klienta v novém prostředí, ale rovněž pomáhají předcházet případným nepříjemným situacím, nebo je optimálně vyřešit.

Poznámka: S vysvětlením a objasněním následujícího textu klientovi ochotně pomohou pracovníci sociální pobytové služby.

### UBYTOVÁNÍ

V chráněném bydlení je zajišťováno malokapacitní ubytování následovně:

- a) **Individuální forma chráněného bydlení** – k dispozici jsou byty 1+1 nebo 2+1 v běžné bytové zástavbě. Byty jsou vybaveny standardním nábytkem s vlastním sociálním zařízením. Individuální forma je zajišťována podle potřeb klientů a plánovaných aktivit.
- b) **Komunitní forma ubytování (Vila Milada)** – je realizována v rodinném domě se zahradou. Ve Vile Milada je pět pokojů, přičemž v každém z nich je vždy ubytován pouze jeden klient. Obývací pokoj a kuchyň s jídelnou jsou společné pro všechny klienty. Sociální zařízení, rovněž společné, je k dispozici na chodbách objektu v přízemí a prvním patře. Péče na místě je poskytována pracovníky pravidelně 7 dní v týdnu v rámci denních dvanáctihodinových směn
- c) **Komunitní forma ubytování (Dům Strmá)** - třípodlažní dům s výtahem je umístěn v běžné bytové zástavbě s dostupnou infrastrukturou. Domácnosti klientů tvoří prvky samostatné ekonomické jednotky. Bytová jednotka pro 2 klienty má jednolůžkové pokoje se samostatným vstupem, společným obývacím pokojem s kuchyňským koutem, předsíní a sociálním zařízením. Domácnost pro 1 klienta má obývací pokoj s kuchyňským koutem, ložnicí a sociálním zařízením, do kterého se vchází z předsíně. Každý klient může využívat sklepní kóji k uložení svých věcí. Provozní doba je 7 dní v týdnu v rámci dvanáctihodinových směn (24/7), přítomnost pracovníků v domácnostech klientů se odvíjí od míry potřebné podpory.

Mimo uvedené časy probíhá podpora dle individuálních potřeb klientů na základě domluvy. Ve večerních a nočních hodinách jsou určení pracovníci služby v případě nepředvídatelné či krizové situace s klienty v kontaktu formou pohotovosti.



Chráněné bydlení je dostupným systémem, který vychází z individuálních potřeb klienta, s možným přechodem do bydlení s nižší mírou podpory. Cílem je směřovat klienta k co největší samostatnosti, k navázání společenských vztahů a uvědomění si rolí s veškerými právy a povinnostmi, které jsou běžné pro život každého člověka.

Domácnost je zařízena běžným vybavením dle materiálně technického standardu chráněného bydlení. Ovšem dovybavit si ji lze i vlastními předměty a zařízeními, jako jsou například vlastní pohovka, křeslo, televizní a rozhlasové přijímače, za které hradí koncesionářské poplatky apod. Řádné přihlášení a zajištění platby je povinností klienta. S ubytovacími prostory a možnostmi jiného dovybavení klienta seznámí klíčový pracovník. V místě chráněného bydlení mohou být ubytovány pouze osoby, se kterými je uzavřena Smlouva o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení.

Úkony péče se nastavují a provádějí individuálně dle potřeb a přání klienta. Výše úhrady za úkony péče se účtuje dle poskytnutých úkonů ve výši přiznaného příspěvku na péči.

## **STRAVOVÁNÍ A NÁKUP POTRAVIN**

Vychází se z principu zajištění podmínek života tak, aby se přiblížily podmínkám běžného života mimo sociální službu.

V komunitní formě bydlení si obědy klient připravuje s pomocí pracovníka v sociálních službách dle harmonogramu vaření. Snídaně, svačiny a večeře si zajišťuje sám, případně na vyžádání s pomocí s přípravou stravy. Na společném vaření se podílejí všichni, kdo mají o společné stravování zájem. Pracovník dbá na hygienické předpisy před i po přípravě stravy. Při přípravě obědů jsou používány recepty i z kuchařky, která vznikla ve spolupráci s klienty. Jde o nápady, jak levně a kvalitně něco dobrého uvařit. Kuchařka se průběžně doplňuje. Nákup surovin k zajištění společných obědů si klient hradí z vlastních finančních prostředků. Vyúčtování nákupu surovin je prováděno pověřeným pracovníkem.

V individuálním typu ubytování si klient jídlo připravuje sám. V případě potřeby mu je poskytnuta podpora pracovníka v sociálních službách, který zájemci pomůže nejen s nákupem, se sestavením seznamu potravin a s vyhledáním vhodného receptu, ale i s přípravou stravy. Návky vaření a obsluhy spotřebičů jsou nedílnou součástí sociální služby chráněného bydlení.

V případě zájmu je klientovi zajišťováno poradenství při přípravě vhodné stravy v souladu s kvalitou a cenovou dostupností potravin. Na základě požadavku klienta pracovníci služby pomohou zajistit stravování externím dodavatelem. Pro klienty s nízkými příjmy lze zajistit využití potravinové pomoci.

Potraviny se uskladňují na určených místech, jako jsou spíž, lednice a skříňky v kuchyni. V komunitním typu bydlení (Vila Milada) má každý klient svůj podepsaný box sloužící k ukládání potravin v lednici a kuchyňské lince.

## **PŘIJÍMÁNÍ NÁVŠTĚV**

Pro uplatnění sociálních kontaktů dochází k setkávání s návštěvami v průběhu dne dle potřeb a zvyklostí klienta. V případě komunitního typu ubytování (Vila Milada) je místem přijetí návštěvy pokoj nebo společné prostory k tomuto účelu vyhrazené (místo pro návštěvy). Návštěvníci se zapisují do Knihy návštěv. Společně je zajištěno bezpečné prostředí s respektem k důstojnosti a soukromí ostatních spolubydlících a sousedů. Doba návštěv je omezena pouze dobou nočního klidu. Přespání návštěvy klienta není možné, poskytovatel služby nedisponuje hostinským pokojem.



Do místa ubytování se se souhlasem může přijít podívat i jiná osoba, např. za účelem konání praxe, exkurze, monitoringu apod. V takovém případě je vždy přítomen klíčový pracovník. O této návštěvě je klient s dostatečným předstihem informován, ale má ji samozřejmě možnost odmítnout.

## **NOČNÍ KLID**

Doba pro dodržení nočního klidu je stanovená od 21 do 6 hodin. Chováme se tak, abychom ostatní nerušili například nemáme příliš nahlas televize, rádio apod.

## **POŠTA**

Korespondenční adresu si klient může zřídit v sídle poskytovatele služby nebo v místě ubytování. Poštovní schránku v sídle poskytovatele a v komunitním typu ubytování pravidelně vybírá pracovník chráněného bydlení. V místě ubytování nelze zřídit adresu trvalého bydliště. Při odeslání soukromé zásilky zajistí klíčový pracovník podporu v potřebné míře.

## **KLÍČE A JEJICH UŽÍVÁNÍ**

Klíče od místa ubytování jsou klientovi vydány při zahájení služby na základě předávacího protokolu. Za klíče jednotlivec nese plnou zodpovědnost, nepředává je třetí osobě a nepožizuje jejich kopii. V případě ztráty klíčů je klient povinen o této skutečnosti informovat pracovníka služby. Náklady spojené se ztrátou či poškozením klíčů jsou hrazeny klientem.

Náhradní klíče od domu a bytu či pokoje jsou uloženy v uzamykatelné skříňce v kanceláři sociálních pracovníků. V případě mimořádné situace (klient dlouhodobě nevychází z bytu/pokoje, nehlásí se, nereaguje na klepání a výzvy k otevření místa ubytování) jsou klíčoví pracovníci oprávněni použít náhradní klíč ke vstupu do bytu. O takovém postupu je vždy vyhotoven písemný záznam. K datu ukončení poskytování služby chráněného bydlení je klient povinen vrátit svěřené klíče pracovníkovi sociální služby.

## **POBYT MIMO CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

Pokud bude klient mimo chráněné bydlení déle než 24 hodin (např. návštěva rodiny) a nebude trávit noc v místě ubytování, nahlásí tuto skutečnost klíčovému pracovníkovi. To se týká i dlouhodobé nepřítomnosti při pobytu v nemocnici či jiném zdravotnickém zařízení. V případě hospitalizace klient zůstává dle svých potřeb v pravidelném kontaktu s klíčovým pracovníkem chráněného bydlení. Dlouhodobá hospitalizace není důvodem k ukončení služby.

Pokud klient odchází z místa ubytování komunitního typu na procházku, nákup do práce atd., v zájmu své bezpečnosti oznámí tuto skutečnost i přibližnou dobu svého návratu pracovníkovi služby. V případě potřeby (např. špatná orientace) mu je zajištěn spolehlivý doprovod. Je nezbytné dbát na dobu návratu do ukončení denní služby. V případě, že se klient nestihne vrátit, kontaktuje pracovníka služby telefonicky.

## **UDRŽOVÁNÍ POŘÁDKU A ČISTOTY**

O pořádek a čistotu v pokoji nebo bytové jednotce klient pečuje samostatně s potřebnou mírou dopomoci pracovníka v sociálních službách. Úklid je součástí základní činnosti sociální služby. Pravidelný běžný úklid a udržování pořádku (mytí a úklid nádobí, utírání stolu po jídle, skládání a uložení oblečení apod.) jsou prováděny v návaznosti na potřeby a schopnosti klienta denně. Větší úklid (mytí WC a koupelny, vytírání podlah apod.) probíhá dle objektivní potřeby, nejméně však jedenkrát týdně.



Udržování čistoty společných prostor ve Vile Milada, včetně prostoru kolem domu a na zahradě, je rozděleno mezi klienty na základě týdenního harmonogramu.

Sezonní úklid domácnosti (mytí oken, praní záclon, závěsů, třídění šatníku apod.) je plánován společně s klíčovým pracovníkem.

Nákup čistících a úklidových prostředků si klient hradí z vlastních finančních zdrojů. V případě společného nákupu v komunitní formě ubytování je vyúčtování prováděno pověřeným pracovníkem.

### **Důležité informace**

- V místě ubytování je nezbytné pravidelně větrat.
- Výskyt jakýchkoli cizopasníků a škůdců (myši, švábi, vši, štěnice apod.) v místě ubytování musí být neodkladně nahlášeno klíčovému pracovníkovi.
- Ve vnitřních prostorách ubytování je zakázáno kouřit.
- Chov zvířat je v místě ubytování není dovolen. Výjimkou mohou být drobná zvířata, a to pouze po dohodě s vedoucím sociální služby a souhlasem ostatních spolubydlících, za předpokladu zajištění potřebné péče a dalších zákonných podmínek.

### **OSOBNÍ HYGIENA A PÉČE O ODĚVY**

Je nezbytné dodržovat základní hygienické návyky a dbát o svůj zevnějšek. Hygienické potřeby si klient hradí z vlastních finančních zdrojů. Případnou podporu při osobní hygieně nebo při nákupu prostředků zajistí pracovník služby.

K osobní hygieně nedílně patří udržování čistoty oděvů a veškerého prádla.

- Pro individuální formu bydlení jsou pračka a sušička umístěny v sídle poskytovatele, praní prádla se provádí na základě rozpisu, do něhož se klienti zapisují na příslušný termín.
- Pro komunitní formu ubytování jsou pračka a sušička umístěny v místě ubytování.
- Prací prostředky jsou zajištěny v rámci plateb za ubytování.

Ve spolupráci s charitním šatníkem a v případě potřeby je klientovi zajištěno nezbytné základní oblečení. Návčivky praní a péče o oděvy jsou nedílnou součástí poskytované sociální služby.

### **HOSPODAŘENÍ S PENĚZI**

Klient si má možnost dohodnout potřebnou míru podpory v nakládání s penězi. Míra podpory je podrobně uvedena v individuálním plánu. Na vlastní přání klienta je možné využít úschovy hotovosti pro vlastní potřebu ve společném trezoru nebo hotovost uschovat v malém trezoru ve vlastní domácnosti. Hotovost uložená ve společném trezoru je poskytovatelem pojištěná proti odcizení. Výdej hotovosti probíhá dle potřeb klienta a dohodnuté míry podpory uvedené v individuálním plánu. O stavu hotovosti je vedena evidence, příjem a výdej peněz probíhá oproti podpisu klienta a klíčového pracovníka služby. Klient je pravidelně informován o stavu uložené hotovosti, kdykoliv si ji může vybrat, vše se odehrává s jeho písemným souhlasem na základě jeho vlastní vůle. Cílem je motivovat klienta k vyrovnanému rozpočtu a k jeho ekonomické soběstačnosti.

Pokud je klient zadlužen a chce svou situaci řešit, může mu klíčový pracovník v rámci svých možností pomoci v orientaci závazků, vyjednat splátkový kalendář nebo doporučit odborné finanční poradenství.



## ZDRAVOTNÍ PÉČE

Když klient potřebuje pomoci s registrací u praktického nebo odborného lékaře, pracovníci služby mu pomohou s vyhledáním vhodné lékařské služby a zajistí doprovod. Předepsané léky užívá klient sám nebo na základě vlastní žádosti pod dohledem pracovníka služby. Podle potřeb klienta a na základě doporučení ambulantního psychiatra je zajištěna terénní služba všeobecné sestry se specializací v psychiatrii.

### Důležité informace

Klient bezodkladně nahlásí klíčovému pracovníkovi:

- zhoršení zdravotního stavu;
- virové či infekční onemocnění (žloutenka, svrab, salmonelóza, infekční průjemy apod.).

Podmínkou poskytování sociální služby je stabilizovaný zdravotní stav klienta. V případě dekompenzace zdravotního stavu v jeho zájmu pracovníci pobytové služby kontaktují ošetřujícího lékaře klienta.

## PRAVIDLA DOBRÉHO SOUŽITÍ

Základ dobrých mezilidských vztahů vyjadřuje rčení: „Co nechceš, aby ti jiní činili, nečiň ty jim“. Domácnosti klientů mají osobní charakter a jsou bezpečným prostorem k zajištění soukromí klientů.

### Základní desatero pro dobré soužití a předcházení konfliktů

1. Jednat slušně a se vzájemným respektem.
2. Respektovat soukromí spolubydlících a sousedů.
3. Vejít do pokoje spolubydlícího pouze se souhlasem.
4. Nepoužívat a ani si nepřisvojovat cizí věci bez dovolení (včetně potravin).
5. Vyhýbat se dluhům a zapůjčené věci včas vrátet.
6. Nekonzumovat alkohol, omamné a psychotropní látky.
7. Užívat pravidelně předepsané léky dle pokynu lékaře.
8. Podílet se na chodu domácnosti včetně úklidu a pomáhat s údržbou zahrady.
9. Udržovat vybavení chráněného bydlení v dobrém stavu.
10. Pečovat o osobní hygienu a čistotu oděvů.

Případné spory je třeba řešit klidným a kultivovaným způsobem, nebo v součinnosti s klíčovým pracovníkem. Pracovník služby je mu k dispozici jak při řešení obtížných životních situací, tak i v záležitostech každodenního života. Podpora je zajišťována na základě vzájemné dohody v oblastech, jako jsou bydlení, volný čas, společenský a rodinný život, finance, práce apod.

Fakultativní služby dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou být poskytovány nad rámec základních činností. Klient si je hradí z vlastních zdrojů. Tyto služby klient může, ale nemusí využívat.

## PÉČE O MAJETEK, ZODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

Při užívání prostor ubytování je nezbytné se chovat hospodárně, neplýtvat vodou (zejména při sprchování), šetřit elektrickou energií (zhasínat a vypínat spotřebiče), teplem a plynem. Zjistí-li klient závadu, oznámí tuto skutečnost okamžitě klíčovému pracovníkovi.

Veškeré podmínky péče o prostory chráněného bydlení a zapůjčeného vybavení jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení.



## **BEZPEČNOST**

Klienti jsou s pravidly dodržování bezpečnostních předpisů a požární ochrany a s řešením nouzových, havarijních a mimořádných situací seznamováni při uzavření Smlouvy a opětovně informováni v průběhu poskytování služby na pravidelných schůzkách. Požární poplachová směrnice je vyvěšena na vnitřní straně vstupních dveří v místě ubytování. V případě mimořádné situace se klient řídí pokyny pracovníků chráněného bydlení.

Pověřenému pracovníkovi služby klient nahlásí jakékoli používání vlastních spotřebičů (televize, varná konvice, mikrovlnná trouba apod.) v místě ubytování, a to z důvodu zajištění revize a kontroly elektrických spotřebičů v souladu s technickou normou ČSN 33 1600 ED. 2. Revize provádí smluvně zajištěná odborná firma. Revize soukromých elektrospotřebičů si klient hradí z vlastních finančních prostředků.

Při odchodu z místa ubytování je nutné zajistit bezpečnost místa pobytu chráněného bydlení – zavřít okna, zhasnout, vypnout spotřebiče a zamknout.

Pokud dojde k havarijní nebo jiné mimořádné situaci (porucha elektrického vedení, únik plynu, porucha vodovodního řadu apod.) musí klient neprodleně o této skutečnosti informovat pracovníka chráněného bydlení. Během nočních hodin je nutné použít pohotovostní číslo. Pokud dojde k ohrožení majetku či zdraví nebo k násilné trestné činnosti (vloupání apod.), klient telefonuje na důležitá čísla, která jsou vyvěšena na vnitřní straně vstupních dveří v místě ubytování, a informuje pracovníka služby.

Věci nebezpečné nebo zdravotně závadné nelze do chráněného bydlení přinášet. V místě ubytování chráněného bydlení se nesmí přechovávat nebezpečné předměty zbraně, zábavní pyrotechniku a další.

## **STÍŽNOSTI**

Podrobné informace k podání stížnosti jsou zveřejněny na internetových stránkách: [www.asociacetrigon.eu](http://www.asociacetrigon.eu), k dispozici jsou rovněž na nástěnce v sídle Asociace TRIGON a v místech poskytování komunitních forem bydlení.

## **PORUŠENÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY**

Porušení pravidel soužití projednává vedoucí a klíčový pracovník formou domluvy, kdy je klientovi uděleno ústní napomenutí. Důležité je odhalit příčinu porušení pravidel a nalézt řešení vedoucí k předcházení opakování situace. Z jednání je proveden zápis.

V případě opakovaného porušení pravidel následuje písemné napomenutí, s nímž je seznámen i případný opatrovník. Zároveň je učiněna dohoda o podmínkách nápravy, které jsou uvedeny v záznamech o průběhu služby. Zároveň je klientovi nabídnuta pomoc při zvládnutí daného problému. Následuje upozornění, že při dalším porušování pravidel bude s klientem ukončena Smlouva o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení.

V případě zvláště hrubého porušení pravidel soužití chráněného bydlení může být Smlouva o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení ukončena bez předchozí domluvy či písemného napomenutí, a to s výpovědní lhůtou 30 dnů od jejího doručení.



**Za hrubé porušení pravidel se považuje:**

- Agresivní chování, fyzické napadení, slovní agrese nebo vyhrožování.
- Krádež, poškozování cizího majetku.
- Nadměrná konzumace alkoholu, užívání návykových a psychotropních látek.
- Umožnění užívání místa ubytování jiným osobám.
- Porušování dobrých mravů v místě ubytování (rušení klientů nebo sousedů nadměrným hlukem, obtěžováním, hádkami, zápachem, neudržováním čistoty apod.).

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Klient sociální služby chráněného bydlení může Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, pokud není vzájemně dohodnuta jiná doba. Výpovědní důvody Poskytovatele jsou uvedeny v čl. V. Smlouvy o poskytnutí služby chráněného bydlení.

Pravidla soužití v chráněném bydlení vstupují v platnost dne 1. ledna 2025. K jejich dodržování se zavazujete podepsáním Smlouvy o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení.

Mgr. Olga Rosenbergerová  
ředitelka Asociace TRIGON, o. p. s.