

## **Informace pro zájemce o službu do Chráněného bydlení** **DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU**

Velmi nás těší Váš zájem o službu. Připravili jsme pro Vás několik zásadních informací, které Vám pomohou rozhodnout se, zda je služba pro Vás tou pravou a chcete našich služeb využít. Získáte i potřebné informace v případě přijetí do chráněného bydlení.

### **Pokud chcete o službě získat více informací, využijte těchto možností:**

- poskytneme Vám je přímo v zařízení na adrese:  
**Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách**, v případě zájmu je možné domluvit si prohlídku zařízení,
- informace Vám poskytne sociální pracovník na telefonním čísle:
  - **Mgr. Aneta Lorencová (sociální pracovnice) tel.724 885 767**
  - **Telefonní ústředna DOMOVA tel.: 494 595 117,**
- na našich webových stránkách **www.dnsv.cz**,
- v registru poskytovatelů sociálních služeb.

### **Jak postupovat, pokud Váš zájem o službu trvá?**

- Žádost o přijetí získáte
  - přímo v zařízení,
  - na webových stránkách **www.dnsv.cz**,
  - na vyžádání zašle sociální pracovník žádost poštou.
- Vyplněnou žádost zašlete nebo dodejte do našeho zařízení sociální pracovníci **Mgr. Anetě Lorencové**.
- **Žádáme o založení VYJÁDŘENÍ LÉKAŘE, zvláště do obálky, která je součástí žádosti.**

### **Co se bude dít po doručení žádosti?**

- Po obdržení žádosti do chráněného bydlení, bude žádost o přijetí do zařízení posouzena psychiatrickou paní MUDr. Zitou Huckovou, která jezdí do DOMOVA 2x za měsíc.
- Dále je pak žádost předána komisi. Jestliže zájemce splňuje cílovou skupinu, tak je písemně informován, že u něho bude provedeno sociální šetření, na jehož základě bude žádost komisí vyhodnocena. Komise se schází 1x za 2 měsíce, případně dle potřeby.
- Komise je složená:
  - pracovníci DOMOVA – sociální pracovnice, vedoucí služby,
  - sociální pracovnice MěÚ,
  - sociální pracovník z Péče o duševní zdraví z Rychnova nad Kněžnou.

- Během sociálního šetření budou zjišťovány:
  - oblasti podpory – s čím zájemce potřebuje pomoci, co sám nezvládá i co se mu daří zvládnout,
  - nepříznivá sociální situace – proč zájemce potřebuje podporu chráněného bydlení,
  - co zájemce od služby očekává, jeho přání a potřeby,
  - možnosti využití jiných sociálních služeb s nižší mírou podpory – např. Péče o duševní zdraví, pečovatelská služba apod.
  - zájemce se dozví základní informace o službě (práva a povinnosti klienta, obsah budoucí smlouvy o poskytování služby, možnost podat stížnost, výši úhrad za službu, výši úhrady za pobyt a stravu apod.).
- Jestliže zájemce nespadá do cílové skupiny pro chráněné bydlení, bude o tom písemně informován.
- V případě, kdy spadáte do naší cílové skupiny, ale zároveň máme naplněnou kapacitu, tak bude Vaše žádost založena do Pořadníků žadatelů do chráněného bydlení
- 1x ročně Vám zašleme návratku a ověříme, zda máte zájem o ponechání žádosti a také ověření si informací, jestli nenastala nějaká změna ve Vašem životě.

### **Přijetí do chráněného bydlení**

Když se v chráněném bydlení uvolní volné místo, zasedne komise, která projde žádosti v Pořadníku žadatelů do chráněného bydlení – záleží, jestli je volné místo pro muže/ženu, místo chráněného bytu, aktuální situace/naléhavost situace žadatele.

### **Co bude následovat před přijetím do CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ?**

- Před nástupem do zařízení provedeme sociální šetření, všechny informace Vám předáme srozumitelnou formou. Při jednání Vám poskytneme prostor k vyjádření Vašich přání a potřeb. Tato zjištění využijeme při společném definování cílů a následné tvorbě Vašeho individuálního plánu.
- **Předáme Vám tuto složku informací, která obsahuje:**  
leták, veřejný závazek, pravidla slušného chování, přehled úhrad za službu, návrh smlouvy nebo možnost podání stížnosti.
- Společně domluvíme termín přijetí do chráněného bydlení.

### **Přijetí do CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ**

- Po vzájemné dohodě uzavřeme Smlouvu o poskytování sociální služby, kde společně vydefinujeme jednotlivé požadavky a pravidla poskytování služby.
- Při přijetí do chráněného bydlení sebou nezapomeňte vzít:
  - Občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny
  - Léky, které užíváte (alespoň na týden)
  - Rozhodnutí o omezení svéprávnosti

- Veškeré změny ve smlouvě budou provedeny na základě dohody obou stran a sepsání dodatku ke smlouvě, který je nedílnou součástí smlouvy.
- Pomoc či podporu zajistíme vždy na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování služby mezi oběma stranami, vycházíme z Vašich individuálních potřeb a přání, potřebné závislosti na službě.
- Poskytujeme ubytování, celodenní stravování včetně dietní stravy, pomoc a podporu při péči o sebe, informace nebo pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů, v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a nabídkou služeb.
- Nabízíme podporu a pomoc při získání zaměstnání v chráněných dílnách v blízkém okolí. Možnost využití Sociální rehabilitace DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU (Hobby dílna, Košíkářská a tkalcovská dílna, Buňka – dílny běžného života)

**Při uzavírání Smlouvy o poskytování služby s Vámi budeme hovořit o těchto oblastech:**

- Způsobu zpracování Vašich osobních údajů
- Způsobu hospodaření s financemi
- Stanovení úhrady za službu včetně platby (bydlení, strava, péče)
- Způsobu podpory braní léků, návštěvy psychiatra
- Společně stanovíme pravidla poskytování služby, která budou pro obě strany závazná, v případě jejich porušení je toto důvod k ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální služby kteroukoliv stranou.

Smlouva musí být uzavřena nejpozději v den Vašeho nástupu do zařízení. V opačném případě není možné Vás přijmout a poskytovat službu.

Do chráněného bydlení si přineste takové oblečení a věci, na které jste zvyklí, které Vám nejvíce vyhovují a ve kterých se cítíte nejlépe. Pokud nevíte, co si s sebou vzít, poskytneme Vám podporu a informace, na které věci nezapomenout.

Potřebujete-li poradit nebo byste chtěli další informace, můžete se v pracovní dny (od 7:00 do 14:30) obrátit na sociální pracovníci Mgr. Anetu Lorencovou na telefonním čísle: 724 885 767, 494 595 117.

**Přejeme Vám příjemný pobyt v CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ ☺**



## **ŽÁDOST O PŘIJETÍ DO DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

|  |                        |
|--|------------------------|
| <b>Jméno a příjmení:</b>   |                        |
| <b>Titul:</b>  | <b>Datum narození:</b> |
| <b>Adresa trvalého bydliště (pouze obec):</b>  |                        |
| <b>Telefon:</b>  | <b>E-mail:</b>         |
| <b>Adresa současného bydliště:</b>   |                        |
| <b>Omezení ve svéprávnosti:</b>  | <b>ANO - NE</b>        |
| <b>Opatrovník<br/>(jméno + kontaktní údaje)</b>  |                        |
| <b>Popis současné situace a důvod pro podání žádosti:</b>  |                        |
| <b>Byl-a jsem seznámen-a s dostupnými službami, které mohou moji nepříznivou situaci řešit.<br/>ANO - NE</b> |                        |
| <b>Další informace:</b>  |                        |

V ..... dne .....

.....

**podpis žadatele**



## VYJÁDRĚNÍ LÉKAŘE

o zdravotním stavu žadatele o umístění do  
DOMOVA NA STŘÍBRNÉM VRCHU

### Chráněné bydlení

(tento dokument je nedílnou součástí žádosti o umístění do DOMOVA)

**ŽADATEL:**

Jméno:.....Příjmení:.....

Datum narození:.....RČ.....

Adresa:.....

**Má žadatel některou z níže uvedených diagnóz:** ANO - NE

- Schizofrenie
- Schizotypní porucha
- Duševní porucha s bludy
- Schizoafektivní porucha

**Zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí péče ve zdravotnickém zařízení**

ANO - NE

**Žadatel není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci**

ANO - NE

**Má žadatel některou z níže uvedených diagnóz:** ANO - NE

|   |
|---|
| F00-03 demence  |
| F04 organický anamnestický syndrom  |
| F06 jiné duševní onemocnění s následkem poškození mozku                         |
| F07 poruchy osobnosti a chování s následkem poškození mozku                     |
| F10-19 duševní poruchy a poruchy chování vyvolané účinkem psychoaktivních látek |
| F23 akutní a přechodné psychotické poruchy                                      |
| F24 indukovaná porucha s bludy  |
| F 30-39 poruchy nálady /afektivní poruchy/                                      |

|  |
|--|
| <b>F40-49 neurotické poruchy chronického průběhu s následky pro pracovní a sociální adaptibilitu</b>                           |
| <b>F52 sexuální dysfunkce</b>  |
| <b>F53-59 další behaviorální syndromy</b>  |
| <b>F60 specifické poruchy osobnosti</b>  |
| <b>F61 smíšené a jiné poruchy osobnosti</b>  |
| <b>F62 přetrvávající změny osobnosti hraniční indikace, přijetí do služby na základě individuálního zhodnocení potřebnosti</b> |
| <b>F63 návykové a impulzivní poruchy osobnosti</b>   |
| <b>F64-66 poruchy pohlavní identity, pohlavní preference sexuálního vývoje mentální postižení</b>                              |

**Bližší informace týkající se:**

- Kolektivní soužití
  
- Závislosti
  
- Agrese a autoagrese
  
- Compliance

V..... razítko a podpis lékaře .....

## Veřejný závazek

### Poslání sociální služby

Posláním Chráněného bydlení je poskytování přiměřené podpory osobám s chronickým duševním onemocněním, kteří potřebují individuální péči a podporu v běžných denních činnostech, na základě individuálně určených potřeb, s nižší mírou závislosti na druhé osobě. Služba je poskytována přímo v komunitě, v běžné zástavbě, v rámci běžného způsobu života s ohledem na dodržování základních lidských práv a svobod.

### Cíle sociální služby

Dlouhodobým cílem je podporovat osoby v soběstačném – důstojném životě, v prostředí, které se co nejvíce blíží běžnému způsobu života. Tyto osoby nejsou ohroženy sociální vyloučením, svoji nepříznivou sociální situaci jsou schopni řešit s podporou služby Chráněného bydlení. Zajistit individuální potřeby klientů s ohledem na jejich lidská práva a zachování soukromí.

Konkrétním cílem je, aby klienti:

- zvládali péči o domácnost,
- měli zajištěny finanční prostředky,
- zvládali samostatně či s pomocí řešit problémy, krizové situace, které v jejich životě nastávají,
- zvládali dodržovat léčebný režim,
- byli v kontaktu s lidmi, účastnili se běžného společenského života,
- v rámci možností byli schopni zapojit se do pracovní činnosti.

### Zásady/principy poskytované sociální služby

Principy sociální služby jsou postupy a hodnoty, které jsou společné všem pracovníkům chráněného bydlení. Slouží k podpoře běžného způsobu života, soběstačnosti klientů a vychází z Listiny základních práv a svobod, kde hlavním krédem je: „ **Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech.**“

Základními principy poskytování naší služby jsou:

- **respektování cti a důstojnosti** – klademe důraz na důstojný život a individualitu každého jedince,
- **respektování soukromí** – snažíme se o zachování maximálního soukromí klienta,
- **podpora soběstačnosti a samostatnosti** – klademe důraz na uspokojování individuálních potřeb klientů,
- **podpora běžného způsobu života dle schopností klienta** – nabízíme podporu při začleňování se do přirozeného společenského prostředí, podporujeme rodinné vazby, jsme nápomocni jeho zařazení se do společnosti,
- **respektování volby, svobodný pohyb** – nabízíme klientovi možnost dle svých

schopností jednat na základě vlastních rozhodnutí, uplatňovat vlastní vůli,

- **poskytování příjemného prostředí** se snahou neustále zlepšovat životní podmínky zvyšováním kvality a profesionality služby.

### **Cílová skupina**

Cílovou skupinou DOMOVA jsou:

**osoby s chronickým duševním onemocněním od 21 let, zejména osoby s diagnózou schizofrenie a chronická psychóza**, které mají bydliště v Královéhradeckém kraji, případně s prokázanou vazbou na tento kraj. Současně jsou tyto osoby ohroženy sociálním vyloučením, situaci nejsou schopni samostatně, ani za pomoci svých blízkých a rodiny řešit a tuto situaci nelze ani řešit jinými službami.

#### V důsledku své nemoci:

- Nevládají péči o domácnost.
- Neumí hospodařit s penězi.
- Nejsou schopni samostatně, flexibilně řešit problémy, krizové situace, které v jejich životě nastávají.
- Nevládají dodržovat léčebný režim.
- Vyhýbají se kontaktu s lidmi, nevládají běžnou komunikaci.
- Nejsou schopni běžného pracovního výkonu.

### **Negativní vymezení cílové skupiny**

**Zařízení neuzavře smlouvu** se zájemcem o službu pouze z těchto důvodů:

- nesplňuje-li žadatel kriteria okruhu osob,
- neposkytuje-li zařízení službu, kterou žadatel vyžaduje,
- pokud zdravotní stav žadatele vylučuje možnost přijetí do zařízení,
- osobě, které, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí těžce sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- má-li zařízení naplněnou kapacitu, v tomto případě je možné zařadit žadatele do pořadníku žadatelů.

### **Kapacita služby**

Kapacita chráněného bydlení je **14 lůžek**.

- ❖ **Pro 4 klienty – 2 byty** na adrese Sídliště 1. máje 241, 517 61 Rokytnice v Orlických horách
- ❖ **Pro 2 klienty** na adrese Sídliště 1. máje 269, 517 61 Rokytnice v Orlických horách
- ❖ **Pro 2 klienty** na adrese Mírová 1542, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
- ❖ **Pro 6 klientů** na adrese Za Přádelnou 2154, 547 01 Náchod (2 samostatné byt v domě)



### Zveřejnění kompletního veřejného závazku:

Náš veřejný závazek je dostupný prostřednictvím těchto zdrojů:

- webové stránky [www.uspro.cz](http://www.uspro.cz), nástěnky v zařízení, informovanost v rámci dne otevřených dveří nebo při pořádání výstav (jarní, předvánoční),
- leták DOMOVA (MěÚ Rokytnice v Orlických horách, MěÚ Rychnov nad Kněžnou, ordinace lékaře, čekárna psychiatra, Infocentrum Rokytnice v O. h.).

### Ceník služeb chráněného bydlení

| Adresa   | Ubytování/den | Strava /den | Celkem Kč/den   |
|--|---------------|-------------|-----------------|
| Sídlíště 1. máje 241, Rokytnice v Orlických horách | 250,- Kč      | 95,- Kč     | <b>345,- Kč</b> |
| Sídlíště 1. máje 269, Rokytnice v Orlických horách | 250,- Kč      | 95,- Kč     | <b>345,- Kč</b> |
| Mírová 1542, 516 01 Rychnov nad Kněžnou            | 250,- Kč      | 100,- Kč    | <b>350,- Kč</b> |
| Za Prádelnou 2154, 547 01 Náchod                   | 250,- Kč      | 85,- Kč     | <b>335,- Kč</b> |

#### Ubytování

V chráněném bydlení se platí úhrada za pobyt vždy podle dní v měsíci. V každém chráněném bydlení má klient svůj pokoj a společně sdílí vybavené místnosti – kuchyň, obývací pokoj, koupelnu a WC.

#### Strava

Klient platí pouze odebranou stravu v chráněném bydlení – v Rokytnici v Orlických horách

| Snídaně | Oběd    | Večeře  | Celkem        |
|---------|---------|---------|---------------|
| 18,- Kč | 55,- Kč | 22,- Kč | <b>95,-Kč</b> |

Klient platí pouze odebranou stravu v chráněném bydlení – v Rychnově nad Kněžnou

| Snídaně | Oběd    | Večeře  | Celkem         |
|---------|---------|---------|----------------|
| 19,- Kč | 57,- Kč | 24,- Kč | <b>100,-Kč</b> |

Klient platí pouze odebranou stravu v chráněném bydlení – v Náchodě

| Snídaně | Oběd    | Večeře  | Celkem        |
|---------|---------|---------|---------------|
| 15,- Kč | 50,- Kč | 20,- Kč | <b>85,-Kč</b> |

### Péče

Klient si v chráněném bydlení platí za podporu pracovníka se základními činnostmi, se kterými potřebuje pomoci. Výše úhrady se počítá podle skutečně spotřebovaného času, který pracovník věnuje klientovi.

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>Podpora při osobní hygieně</b>                     | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Strava</b>   | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Dohled nad chodem domácnosti</b>                   | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Hospodaření s penězi, nákupy</b>                   | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti</b>    | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Sociální začleňování</b>                           | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Doprovod</b>                                       | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Sociální terapeutické činnosti</b>                 | <b>70 Kč/hod.</b> |
| <b>Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů</b> | <b>70 Kč/hod.</b> |

### Pravidla slušného chování

Klienti jsou v rámci pravidelných schůzek informováni o pravidlech slušného chování, pravidla jsou předána v písemné podobě, dále probírají pravidla s klíčovými pracovníky a pracovníky v chráněném bydlení.

Zaměstnanci v průběhu služby slušně upozorňují klienty na zásady slušného chování, taktně upozorňují na nevhodné a neslušné chování a dbají na dodržování těchto zásad mezi klienty samými, klienty a zaměstnanci, klienty a okolím.

Vymezení pravidel slušného chování a postup řešení těchto situací je ošetřeno vnitřními pravidly:

#### Vstup do kanceláře

- Klient, který vstoupí do kanceláře bez klepání, je vyzván, aby dodržoval pravidla slušného chování, zaklepal a počkal na vyzvání ke vstupu.
- V případě, kdy klient vstupuje opakovaně bez klepání, pracovník jej upozorní, že při nedodržování pravidel bude příště vykázan z kanceláře.
- Jedná-li se o opakované jednání, u klientů, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu neví, jsou tyto situace nacvičovány (je součástí **individuálního plánu**).

#### Nevstupovat do hovoru

- Klient, který se dožaduje pozornosti pracovníka ve chvíli důležitého rozhovoru či jednání, je upozorněn, aby dodržoval pravidla slušného chování a počkal, až pracovník hovor či jednání ukončí.
- V případě, kdy klient vstupuje do hovoru opakovaně, pracovník jej jasně a rázně upozorní, že s ním bude jednat po ukončení hovoru/jednání.
- Jedná-li se o opakované jednání, u klientů, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu neví, jsou tyto situace nacvičovány (je součástí **individuálního plánu**).

### Slušné vyjadřování

- Pokud klient vulgárně oslovuje či napadá pracovníka, tento jej upozorní na nevhodné chování a jednání.
- Pracovník klienta upozorní, že on s ním hovoří slušně a totéž vyžaduje od klienta. Pokud klient nezmění tón a způsob vyjadřování, pracovník odmítne s klientem jednat, není-li v individuálním plánu klienta stanoveno jinak – u někoho odejít, někoho důrazně upozornit či okřiknout, apod.

### Pravidla komunikace

- Klienta během rozhovoru upozorňujeme, že pokud něco chce či potřebuje, je slušností požádat a následně poděkovat.
- Klienti jsou dále upozorňováni, že slušností je při vstupu do místnosti nebo při setkání pozdravit

### Opakované naléhání

- Pokud klient opakovaně a cíleně vyžaduje a vynucuje si pozornost naléháním, fyzickým kontaktem, agresivním jednáním či jiným způsobem je pracovníkem upozorněn, že tímto způsobem nedosáhne cíleného.

## Stížnosti, podněty, připomínky

Stížnosti klientů i jejich opatrovníků jsou pro Chráněné bydlení cenným zdrojem informací o službě, o tom jak je klienty či jejich blízkými vnímána, přijímána, kde jsou slabá místa, ve kterých oblastech by se mělo vynaložit zvýšené úsilí.

Stížnosti klientů, jejich opatrovníků jsou chápány jako zdroj pro zlepšení kvality poskytovaných služeb. Je to neřešený problém, vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.

### **Co je to stížnost?**

**Stížnost** je vyjádřená nespokojenost, sdělení, v němž klient napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

### **Jak a kde podat stížnost?**

Stížnost může být podána buď písemnou, nebo ústní formou. V chráněném bydlení je pro případné připomínky, podněty, návrhy či stížnosti umístěna schránka (při vstupu do bytu nebo v bytě). Klienti jsou o tom, kde je schránka umístěna informováni.

**Stížnosti mohou být podávány jak ústní, tak písemnou formou, adresně i anonymně.**

### **Stížnosti, oznámení, podněty klientů a opatrovníků**

#### **Klient má právo:**

- být seznámen s postupem podávání stížností

- být seznámen s tím, komu se stížnost podává
- stěžovat si
- být vyslechnut, podle stupně naléhavosti o termínu rozhovoru a jeho rozsahu rozhodne vedoucí služeb, vždy v co nejkratším termínu a ve prospěch klienta
- na uplatnění svých výhrad k provozu zařízení nebo k pracovníkům a poskytovaným službám si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat, případně využít službu mediátora
- má právo na zajištění tlumočnicka.

#### **Stížnost může podat:**

- klient osobně
- opatrovník
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem.

#### **Komu může být stížnost podána?**

Klíčovému pracovníkovi, vedoucímu služby, sociálnímu pracovníkovi, řediteli zařízení nebo kterémukoli pracovníkovi, ke kterému má klient důvěru, případně se obrátit na zřizovatele.

#### **Kontakty**

##### **Ředitelka zařízení**

Mgr. Eva Fremuthová, MBA  
tel.: 739 460 286, 494 595 117  
email: reditel@dnsv.cz, fremuthova@dnsv.cz

##### **Vedoucí služby**

Eva Hudousková  
tel.: 494 595 117  
email: hudouskova@dnsv.cz

##### **Sociální pracovník**

Mgr. Aneta Lorencová  
tel.: 724 885 767, 494 595 117  
email: socialni1@dnsv.cz

#### **Vyřizování stížností**

Ústní námitky či připomínky vyřeší pracovník, na kterého se klient obrátí buď na místě, nebo je předá vedoucímu služeb. Je-li nespokojenost označena klientem jako stížnost, je vždy zapsána do sešitu stížností. Odpovědnou osobou je sociální pracovník, v případě jeho nepřítomnosti ředitelka.

Lhůta pro vyřízení stížností je s přihlédnutím k závažnosti maximálně **30 dní**.  
Způsob vyřízení je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.



Sociální pracovník po přijetí stížnost zaeviduje a následně provede zjištění informací potřebných k rozhodnutí, zda stížnost byla či nebyla oprávněná. Informace zjišťuje těmito způsoby:

- rozhovor se stěžovatelem, osobami, na které byla podána stížnost a dalšími osobami (svědky), který byly u situace přítomny,
- studium záznamů.

V případě, kdy není možné stížnost vyřešit v dané lhůtě, je s tímto klient seznámen, je domluven delší potřebný termín. **Vyřizování stížností je vždy písemnou formou.** Vyřízení anonymních stížností je vyvěšeno v chráněném bytě, a ponecháno po dobu 14 dní, poté je založeno v sešitě stížností.

## SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

CHB .....

### DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU

se sídlem: Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách,

IČO 70188653

zastoupený Mgr. Evou Fremuthovou, MBA, ředitelkou

(dále jen „Poskytovatel“)

a

### Klient

Jméno, příjmení: .....

Rodné číslo: .....

Datum narození: .....

Trvalé bydliště: .....

Zastoupen opatrovníkem: .....

(dále jen „klient“)

### uzavírají podle § 51 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách smlouvu o poskytování sociální služby Chráněné bydlení

#### Článek 1

#### Účel smlouvy a cíl poskytované služby

(1) Účelem této smlouvy je stanovení podmínek, za kterých budou Klientovi poskytovány dále popsané sociální služby, a to na základě jeho žádosti a v souladu s § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatel je oprávněn k poskytování sociálních služeb, druh služby **Chráněné bydlení**.

(2) Cílem poskytované služby je poskytování přiměřené podpory osobám s chronickým duševním onemocněním starších 21 let, kteří potřebují individuální péči a podporu v běžných denních činnostech, na základě individuálně určených potřeb. Služba je poskytována s ohledem na dodržování základních lidských práv a svobod.

#### Článek 2

#### Rozsah poskytované služby

(1) Sociální služba **Chráněné bydlení** je poskytována v pobytové formě, a to na přání Klienta

a v jeho zájmu. Základní rozsah poskytování sociální služby je upřesněn v této smlouvě, ve vnitřních předpisech Poskytovatele a specifikován zejména v individuálním plánu Klienta, kde je uvedeno podrobnější vymezení rozsahu (četnosti a intenzity) poskytovaných služeb, zejména jakým způsobem, jak často a kdy budou Klientovi služby poskytnuty, který je veden v rámci individuálního plánování služby s Klientem a stanovení cílů, kterých chce Klient dosáhnout.

(2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi základní činnosti chráněného bydlení: **I)** poskytnutí ubytování; **II)** poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajišťování a **III)** pomoc při chodu domácnosti.

(3) Základní činnosti jsou Klientovi poskytovány celoročně po dobu účinnosti smlouvy, a to zejména na adrese: ..... Konkrétní časové vymezení jednotlivých poskytovaných činností vychází z *Informací o mojí službě*.

### Článek 3 Úhrady za služby

#### a) Skladba a výše úhrad za poskytované sociální služby

(1) Úhrady za poskytovanou sociální službu v chráněném bydlení jsou tvořeny: a) úhradou za ubytování; b) úhradou za stravu a c) úhradou za péči.

(2) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za ubytování v částce:

**1 - lůžkový pokoj                      140 - 210 Kč/den**

(3) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za stravu v částce **95,- Kč**. Tato částka se skládá ze snídaně 18,- Kč, obědu 55,-Kč a večeře 22,-Kč.

|                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| Ubytování            | 210,- Kč        |
| Strava               | 95,- Kč         |
| <b>Celkem za den</b> | <b>305,- Kč</b> |

(4) Klient je povinen zaplatit denní úhradu za péči v částce **70,- Kč/hod.** dle skutečně spotřebovaného času daného kalendářního měsíce.

(5) Klient prohlašuje, že mu byly výše jednotlivých úhrad, upravené v *Informacích o mojí službě*, předloženy k nahlédnutí, že se s nimi osobně seznámil, že mu byly Poskytovatelem náležitě vysvětleny a že jim porozuměl.

(6) V případě potřeby změny ve výši úhrad, a to zejména v závislosti na změně obecně

závazných právních předpisů, vývoji cen, významné změně okolností, za kterých budou služby poskytovány je Poskytovatel povinen informovat Klienta bez zbytečného odkladu poté, co byla potřeba změny ve výši úhrad zjištěna. Změna ve výši úhrad bude řešena dodatkem k této smlouvě.

#### **d) Způsob placení (vyúčtování)**

(1) Klient a Poskytovatel se dohodli, že úhrada za pobyt, stravu a péči bude vždy zaplacená po ukončení kalendářního měsíce, na základě předložených výkazů o skutečném počtu čerpání stravy a skutečně spotřebovaného času podpory pracovníka CHB, vyúčtovaného za období daného kalendářního měsíce.

#### **e) Lhůty pro zaplacení**

(1) Klient je povinen zaplatit úhrady za ubytování, stravu a za péči za daný kalendářní měsíc nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce.

(2) Náklady na osobní potřeby hradí Klient. Klient hospodaří s finančními prostředky s podporou klíčového pracovníka. Jejich vzájemný vztah je upraven samostatnou písemnou dohodou.

#### **f) Právo na písemné vyúčtování a nahlédnutí do přehledu vyúčtování**

(1) Písemné vyúčtování úhrady za péči, ubytování a stravu je Poskytovatel povinen předložit Klientovi jednou za kalendářní rok, a to do 28. 2. kalendářního roku následujícího po roce, jehož se týká. Klient má právo kdykoli nahlédnout do svého přehledu vyúčtování.

(2) Písemné vyúčtování úhrady nezbytných nákladů z účtu v depozitní pokladně je Poskytovatel povinen předložit klientovi vždy jednou za 3 měsíce, a to do konce posledního měsíce kalendářního čtvrtletí. Písemný sumář je Poskytovatel Klientovi povinen předložit vždy jednou za kalendářní rok, a to do 28. 2. kalendářního roku následujícího po roce, jehož se týká. Způsob vyúčtování je uvedený v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

### **Článek 4 Ubytování Klienta**

(1) Klient bude ubytován v Chráněném bydlení na ..... Ubytováním se rozumí i poskytování služeb s ubytováním obvykle spojených, a to zejména dodávka plynu a elektrické energie, dodávka studené a teplé vody a sběr odpadních vod, apod.

(2) Klient je ubytován na 1 - lůžkovém pokoji. V pokoji má k dispozici postel, noční stolek, šatní skříň, stůl, židle. V bytě je také k dispozici vybavená kuchyň, obývací pokoj a sociální zařízení. Na základě dohody s Poskytovatelem si může pokoj dovybavit vlastním nábytkem.



(3) Mimo svůj pokoj může Klient způsobem obvyklým užívat také společné prostory.

(4) Poskytovatel se zavazuje udržovat veškeré prostory ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a jejich užívání a zajistit nerušený výkon práv Klienta spojených s užíváním těchto prostor. Klient je povinen užívat přidělené ubytovací prostory způsobem obvyklým a udržovat je v souladu s vnitřními předpisy Poskytovatele a nesmí v nich bez souhlasu Poskytovatele provádět žádné změny.

(5) Klient je povinen ke dni ukončení účinnosti smlouvy uvést využívané prostory bytu do původního stavu a vyklidit všechny své movité věci, ledaže je tato smlouva nahrazena novou smlouvou o poskytování sociální služby uzavřenou mezi Klientem a Poskytovatelem. Pokud Klient tuto svou povinnost nesplní, je Poskytovatel oprávněn tyto věci uskladnit na náklady Klienta ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele.

(6) V případě, že Klient zemře, je dědic Klienta povinen převzít všechny movité věci Klienta uschované u Poskytovatele bez zbytečného odkladu. Pokud tak i přes písemnou výzvu Poskytovatele v přiměřené lhůtě určené Poskytovatelem neučiní, je Poskytovatel oprávněn tyto věci na náklady dědice uschovat ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele.

## **Článek 5** **Stravování klienta**

(1) Poskytovatel zajišťuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy pro Klienta odpovídající zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel denně.

(2) Stravování probíhá na základě zpracovaného jídelního lístku, na jehož tvorbě se podílí Klient a pracovníci CHB.

## **Článek 6** **Úkony péče**

(1) Podpora a péče je poskytována individuálně, a to v souladu s osobním cílem Klienta a jeho individuálním plánem.

(2) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat v souladu s § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., základní činnosti v rozsahu těchto úkonů:

(I.) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- podpora při úkonech osobní hygieny
- podpora při péči o vlasy a nehty

(II.) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

(III.) zprostředkovávat kontakt se společenským prostředím:

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb (např. pošta, restaurace, obchody) a informačních zdrojů (např. internet, noviny)
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou (např. návštěvy) a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (např. výlety, společenské akce, společné pobyty)

(IV.) zajišťovat sociálně terapeutické činnosti:

- činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování (např. nácvik sebeobsluhy, obsluhy domácnosti – úklid, praní, vaření)

(V.) aktivizační činnosti:

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

(VI.) pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (např. pomoc při vyřizování úředních záležitostí, zprostředkování zaměstnání, hospodaření s penězi)

## **Článek 7**

### **Osobním cíl Klienta a jeho individuální plán**

(1) Osobní cíl a způsob podpory k jeho dosažení jsou sjednány a zaznamenány v individuálním plánu Klienta vypracovaném v souladu s vnitřními pravidly Poskytovatele. Individuální plán zohledňuje možnosti, schopnosti, věk a přání Klienta.

(2) Individuální plán je sestavován na základě spolupráce Klienta s pracovníky Poskytovatele, zejména sociálním pracovníkem, klíčovým pracovníkem, dalšími pracovníky, a dále rodinnými příslušníky a zahrnuje i rizikový plán a plánování osobních přání a potřeb Klienta s přihlédnutím k jeho možnostem, rozsahu postižení a věku.

(3) Poskytovatel se zavazuje individuální plán pravidelně přehodnocovat, a to v souladu s vnitřními pravidly. Klient má právo kdykoli za trvání smlouvy požadovat úpravu individuálního plánu. Změna individuálního plánu, včetně změny cíle není důvodem pro změnu smlouvy formou dodatku.

## **Článek 8**

### **Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem**

(1) Klient byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele, podle kterých se sociální služba podle této smlouvy zejména poskytuje, konkrétně: *Informace o mojí službě*. Všechna pravidla jsou kdykoli fyzicky dostupná u sociální pracovnice, v kanceláři ředitelky a v bytě.

(2) Klient prohlašuje, že mu byly uvedené vnitřní předpisy předloženy k nahlédnutí, že se s nimi osobně seznámil, že mu byla Poskytovatelem náležitě vysvětlena a že jim porozuměl a

zavazuje se k jejich dodržování.

(3) Poskytovatel se zavazuje, že při změně vnitřních pravidel uvedených v tomto článku či při vydání nového pravidla je Klientovi bez zbytečného odkladu předloží a vhodným způsobem ho seznámí s jeho obsahem. Změna vnitřních pravidel není důvodem pro změnu této smlouvy písemným dodatkem.

(4) Pokud Klient nebude dodržovat tuto smlouvu, vnitřní pravidla Poskytovatele, se kterými byl řádně seznámen, popřípadě bude narušovat soužití s dalšími klienty, může Poskytovatel přikročit k následujícím nápravným opatřením: a) Domluva, b) Ústní nebo písemné napomenutí, c) Návrh na ukončení pobytu, d) Výpověď.

### **Článek 9** **Ukončení smlouvy**

(1) Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta pro Klienta 1 kalendářní měsíc, pro Poskytovatele 3 kalendářní měsíce.

(2) Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- a) Jestliže Klient zaviněně hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména zamlčení změny výše nebo zpětného přiznání příspěvku na péči, případně opakované nezaplacení úhrady.
- b) Jestliže Klient, i po opětovném napomenutí, opakovaně hrubě porušuje vnitřní pravidla uvedená v čl. 8 této smlouvy.
- c) Jestliže přístup Klienta k poskytování sociální služby znemožňuje naplňovat základní zásadu rozsahu a formy pomoci a podpory podle § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách.
- d) Jestliže Klient z rodinných nebo jiných než zdravotních důvodů nevyužívá poskytované služby podle této smlouvy déle než 3 měsíce.
- e) Jestliže došlo na straně Klienta ke změnám potřeb, které není Poskytovatel schopen zajistit.
- f) Jestliže Klient odmítne uzavřít dodatek ke Smlouvě, jímž se mění výše úhrady v souladu s touto smlouvou.

(3) Při výpovědi v průběhu adaptačního pobytu platí výpovědní lhůta 14 dnů. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.

(4) Při výpovědi ze strany Poskytovatele budou Klientovi v případě jeho zájmu poskytnuty informace o alternativních sociálních službách. Zároveň Klient bere na vědomí to, že v případě ukončení smlouvy je povinen uvolnit pokoj do lhůty vypršení účinnosti smlouvy o

poskytování služby.

### Článek 10 Platnost Smlouvy

(1) Smlouva se sjednává na dobu **určitou/neurčitou**, a to do .....

(2) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem .....

### Článek 11 Závěrečná ujednání

(1) Smlouva je vyhotovena ve **třech stejnopisech, z nichž jeden zůstane Klientovi, jeden Opatrovníkovi a jeden Poskytovateli**. Může být změněna pouze vzestupně číslovanými a všemi stranami podepsanými dodatky.

(2) Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich vážnou vůli a že smlouvu vyjadřuje přání a zájmy Klienta, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

(3) Smlouva byla projednána a uzavřena v přítomnosti osoby vedené pod podpisy smluvních stran jako další přítomná osoba. Strany prohlašují, že souhlasily s projednáním této smlouvy v přítomnosti této osoby.

V Rokytnici v Orlických horách dne .....

.....  
Klient

.....  
za Poskytovatele  
ředitelka DOMOVA

.....  
**Opatrovník**      **Další přítomná osoba:** .....

#### Přílohy:

1. Plná moc pro hospodaření s finančními prostředky

## PLNÁ MOC K HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY

Já, jméno, příjmení: .....

Rodné číslo: .....

Datum narození: .....

Trvalé bydliště: .....

**Zastoupen opatrovníkem:** .....

(dále jen „Zmocnitel“)

tímto zmocňuji poskytovatele sociálních služeb DOMOV NA STŘÍBRNÉM VRCHU se sídlem Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách, IČO 70188653, zastoupený Mgr. Evou Fremuthovou, MBA ředitelkou, k hospodaření s finančními prostředky na účtu č. .... a účtu vedeného v depozitní pokladně. A to konkrétně k tomu, aby hospodařil s finančními prostředky na účtu Zmocnitele plně v souladu se Smlouvou o sociálních službách účinné od ....., a Dohodou o hospodaření s finančními prostředky účinné od .....

Zmocnitel bere na vědomí, že Zmocněnec se může nechat zastoupit jinou osobou, která bude pověřena ředitelem zařízení hospodařit s finančními prostředky na účtu.

V Rokytnici v Orlických Horách dne .....

Zmocnitel .....

**Opatrovník** .....

Udělené zmocnění přijímám

V Rokytnici v Orlických Horách dne .....

Zmocněnec .....