

Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace  
Hladnovská 751/119, Ostrava - Muglinov



**PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ**

# **VNITŘNÍ PRAVIDLA SLUŽBY**



Účinnost: 1. 11. 2013  
aktualizace 1. 6. 2017  
Zpracovala: Marie Vaculínová, DiS. – vedoucí služby Podpora samostatného bydlení  
Schválil: PhDr. Svatopluk Aniol, ředitel organizace

## Obsah

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Základní informace o organizace.....                                             | 3  |
| 2. Jaké služby poskytujeme?.....                                                    | 4  |
| 3. Kdy a kým jsou služby poskytovány?.....                                          | 9  |
| 4. Kde jsou služby poskytovány?.....                                                | 10 |
| 5. Přednost při poskytování sociální služby.....                                    | 10 |
| 6. Situace, kdy služby neposkytujeme, ale klient je musí uhradit.....               | 11 |
| 7. Vstup do bytu a přijímání darů.....                                              | 12 |
| 8. Zpracování osobních údajů.....                                                   | 13 |
| 9. Povinnosti klienta.....                                                          | 13 |
| 10. Postup při porušení povinnosti klientem<br>nebo osobou v bytě se zdržující..... | 14 |

**Tato vnitřní pravidla služby obsahují informace o průběhu poskytování služby Podpora samostatného bydlení. Vymezují práva a povinnosti klientů služby a základní podmínky poskytování služby. Vnitřními pravidly služby jsou povinni se řídit klienti služby a pracovníci služby Podpora samostatného bydlení.**

# **1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI**

|                      |                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Název organizace:    | <b>Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace</b> |
| Sídlo organizace:    | Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava – Muglinov                                                  |
| IČ:                  | 70631808                                                                                       |
| DIČ:                 | CZ70631808                                                                                     |
| Bankovní spojení:    | ČSOB 374059103/0300                                                                            |
| Statutární zástupce: | PhDr. Svatopluk Aniol                                                                          |
| Telefon:             | 596 223 201 (sekretariát ředitele organizace)                                                  |
| E-mail:              | sekretariat@ctyrlistekostrava.cz                                                               |
| Webové stránky:      | www.ctyrlistekostrava.cz                                                                       |
| Zřizovatel:          | Statutární město Ostrava (Zřizovací listina ze dne 21. 5. 2014 ve znění dodatků)               |

Hlavním účelem zřízení organizace je poskytování sociálních služeb osobám se zdravotním postižením v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy a další služby vyplývající ze zřizovací listiny. Předmětem činnosti je poskytování pobytových, ambulantních a terénních sociálních služeb osobám se zdravotním postižením mentálním i kombinovaným v zařízeních organizace:

- v **Domově na Liščině**, Na Liščině 611/10, Ostrava - Hrušov, domov pro osoby se zdravotním postižením,
- v **Domově Barevný svět**, Hladnovská 751/119, Ostrava - Muglinov, domov pro osoby se zdravotním postižením,
- v **Domově Jandova**, Jandova 3023/4, Ostrava – Zábřeh, domov pro osoby se zdravotním postižením,
- v **Domově Třebovice**, 5. května 5376/1, Ostrava – Třebovice, domov pro osoby se zdravotním postižením,
- v **Chráněném bydlení Třebovice**, 5. května 5376/1, Ostrava - Třebovice,
- v **Chráněném bydlení Čtyřlístek**:  
místo poskytování služby - **Thomayerova** 1338/11, Ostrava – Vítkovice  
místo poskytování služby – **Bronzová** 1346/13, Slezská Ostrava
- v **Chráněném bydlení Martinovská**, Martinovská 3158/148, Ostrava – Martinov
- v **Centru pracovní činnosti**, Hladnovská 751/119, Ostrava – Muglinov, sociálně-terapeutické dílny,
- v **Domově Hladnovská**, Hladnovská 886/119b Ostrava – Muglinov, domov se zvláštním režimem,
- a v **Podpoře samostatného bydlení** se sídlem na Hladnovské ul. 757/119a v Ostravě - Muglinov, terénní sociální služba.

Cílem poskytovaných sociálních služeb je umožnit klientům žít v maximální míře plnohodnotným způsobem života, který se co nejvíce přibližuje životnímu standardu věkově srovnatelné populace. Jde především o vytvoření příjemného, inspirujícího prostředí, naplnění života klientů zájmovými činnostmi a rozvíjení jejich osobnosti, tělesných i duševních schopností. Společnou snahou je vyrovnání příležitostí a předcházení sociálnímu vyloučení s důrazem na rozvíjení a respektování citového života klientů, navazování přátelských a mezilidských vztahů a zároveň udržování a posilování kontaktů s jejich rodinami.

## 2 JAKÉ SLUŽBY POSKYTUJEME?

Veškeré námi poskytované služby jsou vyžádanou podporou klientovi na základě sjednané smlouvy. **Dbáme na samostatnost klienta, nic za klienta neděláme**, pouze ho podporujeme v jeho aktivitě v jednotlivých činnostech.



Pomáháme klientovi **samostatně bydlet v jeho bytě**, se zvládáním činností souvisejících s bydlením, jako je pomoc s úklidem a údržbou domácnosti, s vařením a zajištěním stravy, včetně nákupů.



Také pomáháme klientovi s **hospodařením s penězi**. Míra podpory při správě finančních prostředků je dohodnuta ve smlouvě o poskytování sociální služby. Předmětem dohody je to, zda a v jakém rozsahu bude nakládáno s penězi klienta, zda potřebuje pomoc s úhradou svých nákladů, měsíčním rozpočtem, správou vkladní knížky, podporu při nakupování apod. Klient si může uložit svou peněžní hotovost v pokladně. Klientovi můžeme poradit, jak správně hospodařit s penězi (např. co nakupovat, kde nakupovat). Své finanční prostředky si klienti mohou vyzvedávat v kanceláři sociální pracovníce ve stanovený čas. Pravidelně vždy každý čtvrtek (od 9:00 do 11:00 a od 13:00 do 15:30) nebo po předchozí dohodě i v jiný den.

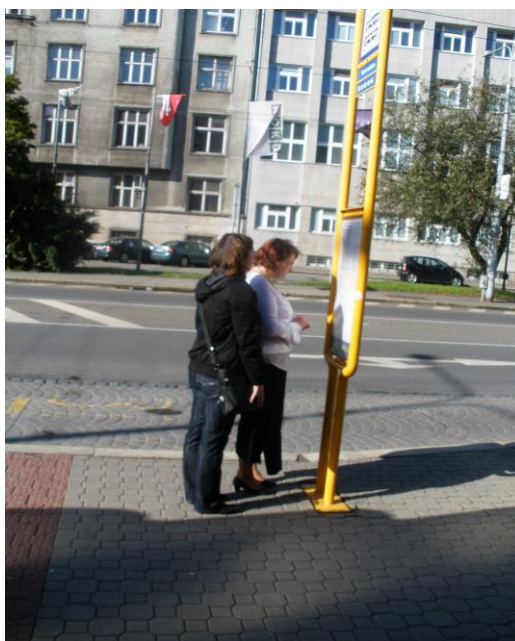


Individuálně podle potřeb klienta pomáháme dále v těchto oblastech:

- využívání veřejně dostupných služeb – pomáháme s vyhledáním potřebné služby (kadeřnictví, obchod, pošta, kino...)
- doprovázení – k lékaři, na úřad, do zaměstnání, do obchodu a do dalších veřejně dostupných služeb
- získávání pracovního uplatnění – pomáháme s vyhledáváním míst u zaměstnavatelů, v sociálně terapeutických nebo chráněných dílnách
- vyřizování osobních záležitostí – pomáháme při jednání s úřady, podávání žádostí, reklamací, atd.
- podpora v oblasti partnerských vztahů a kontaktů s rodinou
- uplatňování práv
- volnočasových aktivit – pomáháme vyhledat



Pomáháme **při nácviu a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností** potřebných pro samostatné fungování.



Nabízíme podporu při **obnově či upevňování kontaktu s rodinou** nebo v oblasti **partnerských vztahů**. Pomáháme klientovi získat návyky související se **zařazením do pracovního procesu**, při **hledání a udržení vhodného pracovního uplatnění**.



Doprovázíme klienta při jeho pochůzkách po úřadech, k lékaři apod. Podporujeme klienta při hledání způsobů trávení volného času. Nabízíme doprovod na návštěvu kulturních zařízení a sportovních aktivit. Snažíme se pořádat také společné akce pro klienty naší služby (např. bowling).



Podporujeme klienta v **samostatném a zodpovědném rozhodování** se o jeho životě. Vedeme klienta k tomu, aby si sám plánoval svůj život a převzal plnou odpovědnost za své rozhodování. V případě, že si klient v některé situaci neví sám rady, pomůžeme mu získat potřebné informace pro vlastní rozhodnutí (nerozhodujeme za klienta).



**Neposkytujeme péči o vlastní osobu, lékařskou a ošetrovatelkou péči.**



Aktuální informace související se službou určené klientům jsou vyvěšovány na nástěnce před kanceláří vedoucí služby.





### 3 KDY A KÝM JSOU SLUŽBY POSKYTOVÁNY?

Služby jsou poskytovány vždy v rámci provozní doby, tj.:

|         |                   |
|---------|-------------------|
| Pondělí | 7:00 – 19:00 hod. |
| Úterý   | 7:00 – 18:00 hod. |
| Středa  | 7:00 – 19:00 hod. |
| Čtvrtek | 7:00 – 19:00 hod. |
| Pátek   | 7:00 – 15:30 hod. |
| Sobota  | -                 |
| Neděle  | -                 |

(i dny pracovního klidu a svátky)

Služby jsou poskytovány **vedoucí služby a pracovníci v sociálních službách**.

Klient si **služby může objednat** u vedoucí služby nebo u pracovníka služby, a to vždy nejpozději **2 dny předem**. V případě, že klient požaduje službu okamžitě nebo den předem, je klientovi vyhověno pouze na základě dohody s daným pracovníkem.

Pokud klient požaduje poskytování sociální služby **mimo provozní dobu, nebude mu služba poskytnuta**. Klient bude odkázán na jinou návaznou službu. Pokud to bude v možnostech služby, pomůžeme klientovi takovou návaznou službu sjednat u jiného poskytovatele.

**Služby** si klient může vždy **odhlásit** u vedoucí služby (v případě její nepřítomnosti u pracovníka služby), a to **nejpozději 2 dny předem**.

**Z provozních důvodů není možné vždy si zvolit pracovníka, který bude pravidelně služby u Vás provádět.**

**V případě nepřítomnosti vedoucí služby se mohou klienti obrátit na pracovníka v sociálních službách.**

## **4 KDE JSOU SLUŽBY POSKYTOVÁNY?**

Služby poskytujeme v domácnosti klienta a dále pak dle dohody pouze na území města Ostravy (pochůzky, vyřizování na úřadech, doprovody k lékaři, do kulturních zařízení).

Klienta nedoprovázíme tam, kde by mohla pracovníkovi hrozit újma na jeho zdraví, životě či důstojnosti.



## **5 PŘEDNOST PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Služby poskytujeme podle předem stanoveného plánu (dohoda s klientem, objednávka služby). Může však dojít k mimořádným případům, kdy bude služba poskytnuta jinému klientovi přednostně, a to z důvodu, kdy žádaná služba nesnese odkladu (např. mimořádná situace klienta – vytopený byt, potřeba doprovodu na policii ČR) nebo se nedá vyřídit jindy (jiný den).

V případě, kdy dojde k situaci, že dva klienti požadují službu ve stejnou dobu, má vždy přednost ten klient, který si službu sjednal dříve. Pokud nebyla služba poskytnuta z důvodů přednosti jinému klientovi, je vždy sjednán s klientem náhradní termín a klient neposkytnutou službu nehradí.

## 6 SITUACE, KDY SLUŽBY NEPOSKYTNEME, ALE KLIENT JE MUSÍ UHRADIT

V případě, že klient není přítomen v době a na místě předem dohodnutého poskytování služby, pracovník vyčká příchodu klienta max. 20 minut. Pokud do té doby klient nepřijde, pracovník odchází a klientovi je zaúčtována plná cena za dohodnutou službu. Čekání pracovníka na příchod klienta se započítává do doby poskytování služby (poskytování služby může být o dobu čekání kratší).

Dále služby nejsou klientovi poskytnuty v případě ohrožení pracovníka na jeho zdraví, životě či jeho důstojnosti, např.:

- klient je v podnapilém stavu či pod vlivem omamných a psychotropních látek,
- klient chová ve svém domácím prostředí nebezpečné zvíře, které není v době poskytování služby bezpečně zajištěno,
- klient požaduje poskytnutí služby v prostředí, které neodpovídá základním hygienickým požadavkům (skladuje v domácnosti odpadky, objevuje se plíseň na zdech apod.),
- klient trpí závažným infekčním onemocněním,
- klient se vůči pracovníkovi chová nevhodně (sexuální obtěžování, verbální nebo fyzická agresivita, vulgarismy, apod.),
- klient je nevhodně oblečen (klient chodí nahý, či ve spodním prádle) a ani po upozornění pracovníka neučiní nápravu.



Služby rovněž nebudou poskytnuty, pokud se výše uvedeného ohrožení dopustí osoba, která se v době poskytování služby nachází v bytě klienta. V takovém případě budou služby klientovi vyúčtovány, jako by byly v dohodnutém rozsahu poskytnuty.

## 7 VSTUP DO BYTU A PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Pracovníci vstupují do bytu pouze na vyzvání klienta a jsou oprávněni se v bytě pohybovat pouze tam, kde si to klient přeje. Pracovníci nepřijímají ani nepoužívají klíče od bytu klienta.



Během poskytování sociálních služeb platí pravidlo, že **pracovníci nepřijímají žádné dary**. Na výslovné přání klienta může pracovník přijmout pouze drobné občerstvení (např. káva, čaj, minerálka, popř. provést ochutnávku pokrmu, který společně s klientem uvařili).





## **8 ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

O klientovi služby je vedena tato dokumentace:

- sociální spis (vede vedoucí služby)
- individuální plán (vede klíčový pracovník)
- záznamy o průběhu poskytování sociální služby

Do dokumentace má právo nahlížet jak klient, tak pracovník služby Podpora samostatného bydlení. Ostatní osoby mohou do dokumentace nahlížet na základě souhlasu klienta, který je přílohou smlouvy o poskytování služby.

Údaje o klientovi jsou vedeny písemně a elektronicky.



## **9 POVINNOSTI KLIENTA**

Klient je povinen zajistit takové podmínky, aby mohla být služba řádně a bezpečně poskytnuta k naplnění cíle poskytované služby. Zejména:

- nebýt v době provádění úkonu v podnapilém stavu či pod vlivem omamné nebo psychotropní látky,
- jestliže je v bytě přítomno zvíře, provést taková opatření, aby po celou dobu provádění úkonu bylo zvíře, které by mohlo ohrozit či napadnout pracovníka, bezpečně zajištěno,
- zajistit, aby prostředí, v němž má být úkon poskytnut, splňovalo základní hygienické podmínky, zejména aby se v něm nevyskytovaly odpadky, nepříjemný zápach, špína, plíseň apod.,
- vědomě nevystavit pracovníka nebezpečí nákazy infekčním onemocněním, jímž klient trpí,
- po celou dobu poskytování služby být oblečen vhodným způsobem,
- nechovat se k pracovníkovi v rozporu s dobrými mravy, zejména se nedopouštět slovních agresivních projevů, používání vulgarismů, sexuálního obtěžování, fyzického napadání apod.,
- zajistit, aby osoby, které v jeho domácím prostředí během poskytování služby pobývají, svým chováním žádným způsobem neobtěžovaly nebo neohrožovaly pracovníka a dodržovaly zásady uvedené pod písm. a) až f) tohoto článku.

## **10 POSTUP PŘI PORUŠENÍ POVINNOSTI KLIENTEM NEBO OSOBOU V BYTĚ SE ZDRŽUJÍCÍ**

V případě porušení povinností uvedených v článku 9 těchto Vnitřních pravidel služby a v případě obdobného porušení zásad dobrých mravů klientem nebo osobou v bytě v době poskytování služby pobývajících (dále jen „porušení povinností“) jsou pracovníci organizace oprávněni:

- a) Kterýkoliv pracovník službu poskytující ústně vyzvat klienta k neprodlenému upuštění od jednání porušujícího povinnosti klienta nebo osoby v bytě pobývajících nebo k odstranění závadného stavu a k vytvoření takových podmínek, aby služba mohla být řádně poskytnuta, s upozorněním, že v případě neodstranění závadného stavu služba nebude poskytnuta.
- b) Vedoucí služby v případě opakovaného porušení povinností nebo v případě závažného porušení povinností písemně upozornit na porušení povinností s upozorněním na možnost dání výpovědi Smlouvy o poskytování sociálních služeb. V písemném upozornění musí být konkrétně uvedeno porušení povinností klientem.
- c) V případě, že klient byl v posledních 12 měsících alespoň dvakrát písemně upozorněn na porušení povinností nebo v případě byť ojedinělého, ale velmi závažného porušení povinností, může být dána klientovi výpověď Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Výpověď musí být písemná a musí v ní být uvedeno konkrétní porušení povinností klientem.
- d) V případě zvláště závažného porušení povinností nebo v případě, kdy vzhledem k charakteru porušení nelze po organizaci spravedlivě požadovat, aby nadále klientovi služby poskytovala, může být Smlouva o poskytování sociálních služeb okamžitě zrušena. Okamžité zrušení musí být písemné a musí v něm být konkrétně uveden důvod okamžitého zrušení smlouvy. Okamžité zrušení musí být doručeno klientovi. Poskytování sociálních služeb v takovémto případě končí okamžikem doručení okamžitého zrušení klientovi.
- e) Bude-li chování či jednání klienta zakládat podezření ze spáchání trestného činu, podá vedoucí služby trestní oznámení orgánům činným v trestním řízení (např. Policii ČR).