

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Název poskytovatele	Denní centrum Barevný svět, z.ú.
Název služby	Chráněné bydlení

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním chráněného bydlení je umožnit dospělým lidem s mentálním či kombinovaným postižením získat vlastní zkušenost se samostatným bydlením a vytvořit jim takové podmínky, které jim umožní bydlet a žít v co nejvyšší možné míře běžným způsobem života.

b. Cíle

Cíle chráněného bydlení jsou následující:

1. zvyšovat soběstačnost klienta při vedení domácnosti a při běžných denních činnostech (příprava stravy, úklid, hospodaření s financemi, hygiena)
2. podporovat sebevědomí klienta
3. podporovat klienta při uplatňování vlastní vůle
4. integrovat klienta do společnosti (umožnit klientovi najít si nové přátele a setkávat se s ostatními lidmi)
5. podporovat klienta při využívání běžně dostupných míst a služeb mimo chráněné bydlení
6. pozitivně ovlivňovat postoje veřejnosti vůči osobám s mentálním či kombinovaným postižením

c. Cílová skupina

Diagnostické vymezení

Dospělé osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního či kombinovaného postižení a jejichž situace vyžaduje nižší míru podpory jinou fyzickou osobou.

Věkové vymezení

Osoby s mentálním či kombinovaným postižením ve věku od 19 do 64 let, Stávajícím klientům je umožněno setrvat ve službě do 80 let, pokud jejich situace nevyžaduje nepřetržitě lékařské ošetření nebo nepřetržitou pomoc jiné fyzické osoby.

Regionální příslušnost

Prioritní spádovou oblastí je území bývalého okresu Třebíč, případně v kraji Vysočina.

Osoby s mentálním či kombinovaným postižením žijící v jiných místech ČR mohou být přijaty do služby v případě, že nejsou aktuálně zájemci z prioritní spádové oblasti.

Sociální potřebnost

Jako sociálně potřebnější jsou vnímány osoby, u nichž v důsledku mentálního či kombinovaného postižení došlo ke snížení soběstačnosti, a které mají nenaplněné potřeby ve více životních oblastech a nepřijetí do služby by pro ně znamenalo ohrožení sociálním vyloučením.

Do cílové skupiny nepatří osoby:

- 1) z provozních a personálních důvodů a s ohledem na zachování kvality poskytovaných služeb
 - Osoby plně imobilní
 - Osoby nevidomé
 - Osoby hluchoslepé
 - Osoby s primární diagnózou PAS

- s ohledem na zajištění bezpečnosti stávajících klientů a pracovníků
- Osoby s chronickým infekčním onemocněním
- Osoby, které nejsou schopny kolektivního soužití s ostatními osobami (agrese – fyzická, verbální, psychická)

d. Zásady poskytování sociální služby

Při naplňování poslání chráněného bydlení míříme k běžnému způsobu života a řídíme se těmito zásadami:

1. Svobodná vůle

Klienti mají možnost svobodně se rozhodovat o výběru poskytované služby nebo aktivity, míře poskytované podpory a vlastního zapojení. Projevy svobodné vůle klientů a jejich uplatňování jsou podporovány a respektovány.

2. Individuální přístup

Služby jsou poskytovány s ohledem na individuální přání a potřeby klienta. Ke každému klientovi je přistupováno jako k jedinečné osobnosti, a to jak v oblasti zjišťování jeho přání, potřeb a kompetencí, tak v samotném poskytování podpory.

3. Respekt a partnerství

V centru našeho zájmu je vždy člověk. Při poskytování sociálních služeb v naší organizaci používáme označení „klient“. Význam tohoto označení vnímáme ve smyslu partner, osoba využívající naše služby, zákazník, nikoliv osoba závislá. Toto pojetí nás zavazuje k poskytování služeb s respektem a úctou k osobnosti klienta, jeho právům a důstojnosti.

4. Směřování k soběstačnosti

Jedním ze stěžejních cílů poskytování služeb je rozvoj takových kompetencí našich klientů, které povedou ke zvyšování míry jejich

soběstačnosti v přirozeném prostředí. Zároveň usilujeme o to, aby poskytování služeb nevedlo k vytváření závislosti na službě.

2. jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby, uzavření smlouvy

Zájemcem o službu jsou všechny osoby, které jsou v kontaktu se zařízením, projevují zájem o poskytnutí služby, ale v současné době nemají uzavřenou smlouvu o poskytnutí pobytové sociální služby u poskytovatele Denní centrum Barevný svět, z.ú..

Cílem jednání se zájemcem o službu je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou, aby se mohl rozhodnout, zda se bude o službu ucházet.

K prvnímu kontaktu může dojít telefonicky, e-mailem, datovou schránkou, nebo osobně.

Pro vyhledání základních informací vždy doporučujeme návštěvu webových stránek organizace, případně vyhledání služby v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Informace zjišťované od zájemce:

Vedoucí chráněného bydlení zjišťuje u zájemce jeho potřeby, požadavky, očekávání a další potřebné informace. Jde zejména o ověřování toho, zda zájemce patří do cílové skupiny a zda můžeme garantovat, že služba bude vzhledem k potřebám zájemce kvalitní.

Zahájení procesu jednání se zájemcem

Zahájení procesu jednání se zájemcem, kterého se účastní vedoucí a sociální pracovník, provází založení Záznamu z jednání se zájemcem o službu, který obsahuje tyto skutečnosti:

- . datum, kdy k jednání došlo
- a. jméno a příjmení zájemce o sociální službu
- b. ostatní přítomné osoby jednání
- c. průběh jednání
- d. výsledek jednání a to i v případě, kdy nedošlo k dohodě

Během první schůzky vede vedoucí nebo sociální pracovníce se zájemcem úvodní mapující rozhovor.

Pokud má zájemce jasno, co potřebuje, může s ním vedoucí začít domlouvat podrobnosti zakázky.

Před ukončením schůzky vedoucí, nebo sociální pracovníce zajistí, aby

zájemci byly představeny všechny služby Denního centra Barevný svět, z.ú., dostal informační materiály a je domluven termín příští schůzky. Zájemce má informace o dalším postupu – kdy a jak se dozví, zda mu bude možné poskytnout službu chráněné bydlení.

Výsledek posouzení, zda je zájemce vhodným kandidátem na poskytnutí sociální služby

Po nastudování doložené dokumentace a po první schůzce referuje vedoucí chráněného bydlení, nebo sociální pracovníce o novém zájemci manažerskému týmu. Jestliže dojde v manažerském týmu ke shodě o potřebnosti služby a o tom, že zájemce splňuje kritéria pro cílovou skupinu, může být zájemce zařazen do pořadníku žádostí, nebo přijat do služby. V případě nejasností má konečné rozhodnutí ředitel organizace.

Zájemce patří do cílové skupiny

Jestliže to umožňuje aktuální kapacita chráněného bydlení, může se zájemcem o službu začít příprava na podpis smlouvy o poskytnutí sociální služby chráněného bydlení.

Zájemce patří do cílové skupiny a nemůže být přijat z kapacitních důvodů

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby, ale nemůže být přijat z kapacitních důvodů, je zařazen do pořadníku o čemž je vyhotoven písemný záznam Rozhodnutí o zařazení do pořadníku, který vedoucí předá zájemci buď osobně, nebo zašle poštou. Pořadník zájemců vede vedoucí chráněného bydlení, ta informuje zájemce ihned, jakmile se uvolní kapacita služby a zájemce je v pořadníku na řadě. Může také zájemci doporučit jinou službu, která je pro něj regionálně dostupná a má aktuálně volnou kapacitu.

V případě, že si to dočasně odmítnutý zájemce přeje, předá mu vedoucí chráněného bydlení písemné potvrzení o jeho odmítnutí z kapacitních důvodů.

Při oslovení zájemců platí následující pravidla (pořadníku):

Zájemce, který je na seznamu výše, přichází také dříve na řadu.

Zájemce z primární spádové oblasti má přednost před ostatními zájemci, i kdyby byl v pořadí za nimi.

Zájemce nepatří do cílové skupiny – postup pro odmítnutí zájemce

Odmítnutí zájemce může nastat, pokud zájemce nespĺňuje podmínky pro vstup do služby. Vedoucí chráněného bydlení, která byla se zájemcem v kontaktu, ho o této skutečnosti informuje a vysvětlí mu jasně důvody, které vedly k jeho odmítnutí. O odmítnutí zájemce je vyhotoven písemný záznam Rozhodnutí o nezařazení do pořadníku, který vedoucí zájemci předá buď osobně, nebo zašle poštou. Následně mu doporučí jiné vhodné služby v regionu.

Uzavření smlouvy o poskytnutí služby

Pravidla pro uzavírání smlouvy upravuje zákon č. 108/2006 Sb. a občanský zákoník **povinné náležitosti:**

- písemná forma
- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování služby
- místo a čas poskytování služby
- výše úhrady a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- výpovědní důvody a lhůty
- doba platnosti smlouvy

Stanovení osobního cíle – Plán podpory

Vedoucí služby se seznámí se zakázkou zájemce, se kterým je vedeno jednání o uzavření smlouvy. Zakázka budoucího klienta v počátku nemusí být zcela jasná. Společným rozhovorem dojde vedoucí s budoucím klientem ke stanovení jeho osobního cíle, který vychází z jeho přání a potřeb. Tento cíl bude zaznamenán v Plánu podpory. Pro následnou práci je důležité, aby byl cíl měřitelný a termínovaný. Stačí zaznamenat, čeho si přeje budoucí klient pomocí služby dosáhnout. Můžeme zde mluvit o osobním cíli také jako o zakázce. Osobní cíl odpovídá na otázku „**V čem a jakým způsobem potřebujete pomoci/podpořit?**“

Osobní cíl může vypadat takto:

- chtěl/a bych se naučit samostatně nakupovat
- chtěl/a bych se častěji cestovat
- chtěl/a bych se naučit samostatně vařit

- chtěl/a bych se seznámit s novými lidmi
- chtěl/a bych si umět vyprat

Jednání před samotným uzavřením smlouvy

Jestliže má chráněné bydlení volnou kapacitu, může být uzavřena Smlouva o poskytnutí sociální služby. Vždy věnujeme jednání o uzavření Smlouvy samostatnou schůzku, na které vedoucí chráněného bydlení vysvětlí zájemci o službu obsah Smlouvy a seznámí ho se všemi přílohami, se všemi podmínkami a možnostmi při poskytování této služby. Smlouva je zájemci zaslána 14 dní před plánovanou schůzkou k nastudování a to prostřednictvím předem dohodnutého e-mailu.

Zájemce má možnost v Plánu podpory si vybrat, které činnosti a úkony budou zahrnuty do Smlouvy, jak bude probíhat platba – podle toho má potom Smlouva individuální podobu.

Výše úhrady a způsob úhrady a termíny plateb jsou přesně vymezeny ve Smlouvě.

Písemnou Smlouvu o poskytnutí služby podepisuje za zařízení vedoucí chráněného bydlení, nebo ředitel organizace.

Před uzavřením Smlouvy o poskytnutí služby je povinností vedoucího pracovníka chráněného bydlení, aby se přesvědčil:

- a) že zájemce i jeho opatrovník, nebo jiná podpůrná osoba obsahu smlouvy opravdu rozumí
- b) že jsou přiloženy všechny uvedené přílohy
- c) že zájemce je přítomen jednání a projevuje souhlas s uzavřením smlouvy

Smlouva je vždy budoucímu klientovi řádně vysvětlena, rozhovor je veden zjednodušenou formou, a pokud je to potřeba, používá se zjednodušená verze smlouvy s obrázky.

Kdy uzavírat smlouvu o poskytnutí služby

Smlouva může být uzavřena i před datem nástupu do chráněného bytu – s tím, že nabude platnosti až dnem dohodnutým ve Smlouvě. Takový postup může být vhodný jako oboustranný závazek – klient i poskytovatel sociální služby mají smluvní záruku budoucího čerpání služby. Nejpozději však musí být Smlouva o poskytnutí služby uzavřena v den nástupu do chráněného bytu.

Doba, na kterou je smlouva uzavřena

Smlouva je obvykle sjednána na dobu neurčitou, pokud si to klient nepřeje jinak.

Forma uzavřené smlouvy

Smlouva o poskytnutí sociální služby má vždy písemnou podobu, je vyhotovena ve dvou či ve třech stejnopisech, kdy jeden výtisk obdrží poskytovatel, jeden výtisk vždy obdrží klient a další výtisk opatrovník, nebo jiná podpůrná osoba.

Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.

3. Popis služby

a. Naplnění základních činností ze zákona

Při poskytování základních činností může klient požadovat různou míru potřebné podpory a je nutné vždy poskytování služby přizpůsobit individuálním schopnostem klienta. Při mapování individuální míry potřebné podpory klienta je pracovník činnost s klientem provede, aby se přesvědčil o tom, co klient zvládá, co nezvládá, případně jakou formu pomoci a podpory potřebuje.

- 1. Klientům poskytujeme pouze takovou pomoc a podporu, která vede ke zvýšení samostatnosti.**
- 2. Pomoc a podporu poskytujeme, když klient něco neumí, nezvládá, nebo když nás o ni požádá.**

3. Vyhýbáme se ubírání klientových kompetencí a to jak manuálních, tak verbálních. Neděláme nic za klienta, ale poskytneme mu takovou pomoc a podporu, aby vše zvládl sám.
4. Pracujeme vědomě – při každé práci s klientem máme na vědomí jeho individuální potřeby, požadavky, schopnosti a dovednosti a víme, proč podporu poskytujeme právě tak, jak ji poskytujeme.

Poskytované činnosti:

- a. **poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy** - klient může požadovat zajištění stravování v rozsahu tří hlavních jídel. Snídaně a večeře si zabezpečují klienti za podpory pracovníků chráněného bydlení. Obědy si řeší klient sám, nebo s dopomocí a to buď vařením v bytě, který obývá, nebo návštěvou restaurace, případně dovážkou. Pokud to není nezbytně nutné (např. klient je fyzicky handicapován), není v souladu se zásadami služby za něj vařit, nebo mu jinak zajišťovat, nebo připravovat stravu. Jednou ze zásad služby je směřování k soběstačnosti, z tohoto pohledu je jednoznačně lepší podpořit klienta v tom, aby si stravu připravoval samostatně, nebo s dopomocí, jejíž míra může postupně klesat (asistent se může například s klientem domluvit na tom, že společně jednou za 14 dní uvaří jídlo, které klient ještě nevařil).
- b. **poskytnutí ubytování** - Zajištění ubytování je vymezeno ve Smlouvě o poskytnutí služby. Kromě ubytování v prostorách chráněného bydlení je možnost dohodnout se i na zajištění praní a drobných opravách ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení. Jednou ze zásad služby je však směřování k soběstačnosti, z tohoto pohledu je jednoznačně lepší podpořit klienta v tom, aby si péči o své osobní věci zajistil vlastními silami nebo s dopomocí, jejíž míra může postupně klesat.
- c. **pomoc při zajištění chodu domácnosti** – klient může požadovat pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti, pomoc při údržbě domácích spotřebičů, nebo podporu v hospodaření s penězi, včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami. Pomocí je třeba rozumět především podporu při plánování a vyhodnocování těchto činností. Pokud není klient fyzicky handicapován, není v souladu se zásadami služby za něj vykonávat úklid, údržbu domácích spotřebičů, nebo mu pravidelně chodit na nákup. Klient však nemusí být zvyklý tyto činnosti samostatně vykonávat – v tom případě je potřeba s ním pečlivě naplánovat, jak se bude o svou domácnost starat – co mu může činit potíže a co a jak bude potřebovat, aby situaci zvládl. Podpora při hospodaření s penězi je poměrně častou intervencí.

- **Platí následující instrukce:**

Důležitá je v tomto ohledu zásada dobrovolnosti – pracovník chráněného bydlení nemůže v žádném případě klienta nutit, aby mu rozkryl všechny své příjmy a výdaje. Pokud k tomu klient není ochoten, bude míra podpory velmi omezená a pracovník na to musí klienta upozornit.

V případě, že je klient ochotný doložit své příjmy a výdaje, přinese doklady o příjmech (invalidní důchod, příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, mzda atd.), dále donese například uzavřené smlouvy o půjčkách a výpisy z bankovního účtu. Společně s asistentem si udělají bilanci příjmu a nezbytných výdajů a plánují, jak udržet rozpočet v rovnováze.

Zejména jde o stanovení nutných výdajů na bydlení, denního rozpočtu na útratu za potraviny a předměty denní spotřeby a plán na šetření na konkrétní věc, nebo plán na zvýšení příjmů a podobně.

Varianta A

Klient si uloží hotovost u poskytovatele služby a podle předem domluveného plánu si například každý týden nebo v jiných intervalech vybírá menší částky tak, aby vyšel se svými příjmy. Zásady pro tento typ podpory hospodaření

s penězi jsou následující: o ukládání hotovosti klientem a jejím čerpání je uzavřena písemná Dohoda o uložení finančních prostředků, kterou za zařízení uzavírá vedoucí chráněného bydlení částka, kterou má klient takto uloženou u pověřeného pracovníka, nesmí přesáhnout 20.000,- Kč Hotovost pověřený pracovník bezodkladně uloží v obálce se jménem klienta v příruční pokladně. O ukládání a výběru hotovosti je vedena písemná evidence – každou transakci stvrzují podpisy obě strany. V případě, že je klient soudem omezen v rozhodování o svých financích, předkládá sociální pracovnice tyto záznamy každé tři měsíce k podpisu i klientovu opatrovníkovi. Ukládání hotovosti zůstává motivační pomůckou pro klienta a dobrovolným aktem – pokud se klient rozhodne ukončit podporu hospodaření tímto způsobem, nemůže mu poskytovatel zadržovat jeho finanční prostředky a je povinen mu je bezodkladně vydat.

Varianta B

Klient má u poskytovatele uloženou platební kartu na základě Dohody o uložení karty. Karta je uložena v pokladně v kanceláři asistentů v obálce se jménem klienta. Asistent poskytuje na žádost klientů dopomoc s výběrem hotovosti z bankomatu a dopomoc s platbou v obchodě. Dopomoc s platební kartou zůstává motivační pomůckou pro klienta a dobrovolným aktem – pokud se klient rozhodne ukončit tuto podporu, nemůže mu poskytovatel zadržovat jeho platební kartu a je povinen mu ji bezodkladně vydat.

- d. **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným prostředím je možno chápat jako podporu při začleňování do běžné společnosti. Při nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností napomáhá asistent chráněného bydlení tak, že klientovi pomáhá s nácvikem konkrétní dovednosti, například zapnutí varné desky, nebo tak, že ho podporuje v otevřené komunikaci s okolím například při telefonování s lékařem. Podpora v oblasti partnerských vztahů – podpora v této oblasti se řídí protokolem sexuality a individuálními přáními a potřebami klienta.
- e. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – Jedná se zejména o doprovázení například k lékaři, na úřady, pokud klient potřebuje, může být asistent chráněného bydlení přítomen jednání a pomoci při komunikaci
- Zásady při doprovázení:

- neposkytovat víc podpory, než je nutné – například netlumočit potřeby klienta u lékaře, když je klient schopen vyjádřit je sám, apod.
- podporu předem naplánovat – domluvit se s klientem na míře podpory, na tom jak se představí, co bude říkat
- situaci, které se klient obává, je možné předem nacvičit např. technikou hraní rolí

Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů – asistent chráněného bydlení aktivně napomáhá klientovi, aby uměl najít (například v chytrém telefonu, nebo na internetu) a využít služby běžně dostupné v okolí. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob se řídí individuálními potřebami klienta.

- f. **sociálně terapeutické činnosti** - jejich poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování (asistent chráněného bydlení vede řadu podpůrných rozhovorů s cílem motivovat klienta, zmapovat jeho potřeby, povzbuzovat ho a podporovat v rozvíjení vztahů a zapojení do běžného života společnosti).

- g. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – pracovník chráněného bydlení informuje klienta o jeho právech a pomáhá mu je prosadit, pokud toho klient sám není schopen
- h. pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.** – Pracovníci chráněného bydlení v této oblasti poskytují dle individuálních potřeb klienta. Jedná se o úkony osobní hygieny, kam spadá například dopomoc s mytím, dopomoc s holením nohou a jiných míst, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, kam spadá například mytí vlasů, dopomoc s barvením vlasů, dopomoc s holením vousů a dopomoc se stříháním nehtů. Dále, pokud potřebuje, může klient využívat dopomoc při použití WC. Všechny tyto činnosti jsou poskytovány s ohledem na zachování lidské důstojnosti a dle individuálních potřeb.

b. Finanční spoluúčast klienta na službě

Finanční spoluúčast klienta na službě chráněné bydlení se vždy řídí platným Sazebníkem úhrad. Sazebník úhrad je stanoven a upravován v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Denní centrum Barevný svět, z.ú., jako poskytovatel, si vyhrazuje právo novelizovat a měnit Sazebník úhrad ve smyslu zvýšení či snížení úhrady za úkony a to v souvislosti se změnami kalkulace cen jednotlivých služeb s ohledem na změny vstupních nákladů.

Pokud poskytování základních činností včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Pokud klient doloží, že nemá dostatek financí k úhradě sjednaných služeb uvedených v článku I. odstavec 1. písmeno a) bod 1., písmeno b) bod 2. a písmeno c) až h) Smlouvy, může mu poskytovatel na tyto sjednané služby poskytnout slevu.

c. Způsob podávání a vyřizování stížnosti

Klienti sociálních služeb mají právo podávat stížnosti, náměty a připomínky na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb a to dle § 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Stížnostem a připomínkám se nebráníme, naopak je chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

Kdo může podávat stížnosti, náměty a připomínky

1. Klient (i prostřednictvím jiné osoby)
2. Zákonný zástupce/opatrovník uživatele
3. Ostatní osoba nebo instituce

Podání stížnosti, námětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Podavatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako nedůvodná.

Jak mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

1. Ústně, kterémukoliv pracovníkovi organizace
2. Telefonicky na telefonním čísle ředitele organizace: 724 125 922

vedoucí: 727 838 072

nebo sociální pracovnice: 730 152 707

3. Písemně do schránek na stížnosti, náměty a připomínky, které jsou umístěné v každém bytě chráněného bydlení
4. E-mailem na e-mailovou adresu
ředitele organizace: nekula@barevny-svet.eu
vedoucí: chranenebydleni@barevny-svet.eu
sociální pracovnice: socialni_chb@barevny-svet.eu
5. Vhozením do schránky na stížnosti, které jsou umístěny na viditelných místech v každém chráněném bytě v obou lokalitách chráněného bydlení.

Anonymní stížnost

Stížnost, námět nebo připomínka může být anonymní.

Papíry a tužky jsou volně k dispozici v obývacích pokojích bytů

Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Schránka je kontrolována a vybírána vedoucí služby, nebo sociální pracovníci v pravidelných intervalech – 1x týdně.

Po případném sdělení stížnosti ústně, převzetí stížnosti telefonicky, nebo mailem, nebo vyzvednutí zprávy ze schránky na stížnosti je o tom učiněn zápis do formuláře *Formulář pro podávání a řešení stížností*. Tento formulář je dále uložen a evidován.

Informovanost o podávání stížnosti, námětu a připomínek

Výše uvedené osoby jsou o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek informovány opakovaně.

Klienti a jejich opatrovníci, nebo jiné podpůrné osoby jsou informováni už na začátku poskytování služby.

Klienti jsou opakovaně (minimálně jednou ročně), pro ně srozumitelným způsobem informováni o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek svými klíčovými pracovníky.

Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

řediteli DCBS, z.ú.

vedoucímu služby chráněné bydlení

sociální pracovníci

ostatním zaměstnancům DCBS, kteří mají povinnost stížnosti, náměty nebo připomínky dále předávat vedoucí

prostřednictvím schránky na stížnosti

Evidence stížností

Všechny stížnosti, ať už byly přijaty jakoukoli formou, jsou evidovány a vyřízeny písemně. Je nepřipustné, aby byla, podle vlastní úvahy vyřizovatele, jakákoli stížnost z evidence vynechána. Opakované stížnosti lze zakládat pouze tehdy, je-li zcela zřejmé, že jejich obsah byl již přešetřen a stěžovateli sdělen výsledek o šetření a byli stěžovatel na tento fakt upozorněn. Před založením opakované stížnosti je třeba se vždy přesvědčit, že trvá stav zajištěný předchozím šetřením.

Při písemném záznamu ústní stížnosti do evidence jsou obsaženy konkrétní výroky stěžovatele, nikoli interpretace pracovníků.

Vyřizovatel vždy vynaloží maximální snahu ke zjištění a zaznamenání stížnosti u lidí, kteří mají problém s vyjadřováním.

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakékoliv podobě, je písemně evidována pod pořadovým číslem podle chronologického pořadí.

Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, námětů a připomínek

Vedoucí služby je pověřena řešením stížnosti, námětu nebo připomínky, popř. rozhodne, kdo bude řešením stížnosti, námětu nebo připomínky pověřen.

Výsledné vyřízení vždy podléhá schválení ředitele DSBS z.ú.

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 vedoucí služby, jsme povinni předložit řediteli organizace, stížnost, která směřuje proti řediteli organizace, bude předložena správní radě.

Předání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku

Vyřádění ke každé stížnosti, připomínce, nebo námětu je vždy v písemné podobě. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Také je seznámen s možnostmi, kam se může obrátit, pokud s daným řešením nesouhlasí.

Připomínka nebo stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením stížnosti).

Odpověď na anonymní stížnost, námět a připomínku

Odpověď je vyvěšena na nástěnce bytu, kde byla vyzvednuta a se zvláštním zřetelem na ochranu práv osob a citlivých údajů.

Odvolání ve věci vyřízení stížnosti, námětu, připomínky

1. K řediteli DCBS, z.ú.: Okružní 962/13, 674 01 Třebíč, tel.: 724 125 922, e-mail: nekula@barevny-svet.eu
2. Ke správní radě z.ú.: předseda Ing. Lubomír Sláma, Denní centrum Barevný svět, z.ú., Okružní 962/13 674 01 Třebíč
3. Krajský úřad Kraje Vysočina - odbor sociálních věcí - Kraj Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava; tel.: 564 602 111, 564 602 100, e-mail: posta@kr-vysocina.cz (především ve věci nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele služby, popř. v záležitostech týkajících se registrace služby);

4. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz (především v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb);
5. K Veřejnému ochránci práv: Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 111; email: podatelna@ochrance.cz (kancelář veřejného ochránce práv však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče)

Lhůty pro vyřízení stížností, námětů a připomínek

1. 30 dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky
2. Podatelna bude ihned písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti, námětu nebo připomínky z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů

d. Ukončení poskytování služby

Klient může smlouvu vypovědět písemně a bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď klientem činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a. Pokud klient hrubě porušil své povinnosti vyplývající ze smlouvy.
Za hrubé porušení se považuje zejména
 - Opakované porušení vnitřních pravidel stejného rázu, o hrubé porušení se jedná, nastanou-li ze strany klienta nejméně tři porušení ve třech kalendářních měsících po sobě jdoucích.
 - Opakované porušení vnitřních pravidel různého rázu. Za hrubé porušení se považuje šest různých porušení ve třech kalendářních měsících po sobě jdoucích.
 - Klient nehradí vyúčtované služby po dobu delší než tři měsíce
- b. Pokud dojde k závažné změně zdravotního stavu klienta a poskytovatel již není schopen zajistit řádné poskytování služby.
- c. Při zániku zařízení, které poskytuje sociální službu

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedených v odstavci 2 písmena a), b) a c) činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.

e. Další informace

/

4. Fakultativní služby

Kromě základních činností, nabízí Poskytovatel klientovi Fakultativní činnosti nad rámec základních činností, jejichž výčet včetně cen je uveden v *Sazebníku úhrad*, který je nedílnou součástí smlouvy. Aktuálně poskytované Fakultativní služby se mohou měnit ve smyslu změny druhu či rozsahu a zvýšení či snížení úhrady za úkony a to v souvislosti se změnami kalkulace cen jednotlivých fakultativních služeb s ohledem na změny vstupních nákladů.

5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Prostory chráněného bydlení

Třebíč	Jedná se o zrekonstruovaný objekt, který byl zkolaudován pro účely chráněného bydlení. Nachází se zde tři byty, z nichž každý má svoji pobytovou místnost, která je vybaven sedací soupravou, obývací stěnou, konferenčním stolem a televizí a kuchyňským koutem s nábytkovou sestavou, lednicí, sporákem, troubou, mikrovlnou troubou a varnou konvicí, dále je k dispozici v každém bytě jídelní stůl a jídelní židle. Každý byt má dále dvě koupelny s wc, technickou místnost s pračkou a sušičkou a spižírnu. Každý klient má k dispozici jednolůžkový pokoj vybavený postelí s roštem a matrací, nočním stolem, kancelářským stolem a židlí, zásuvkovou komodou a vestavěnými skříněmi. Zařízení je standardní, umožňující běžné bydlení. Do dvou bytů je bezbariérový přístup, Třetí byt je v prvním nadzemním patře. Ze dvou bytů je přístup na zahradu s posezením, třetí byt má přístup na terasu.
Hrotovice	Jedná se o novostavbu, která byla zkolaudována pro účely chráněného bydlení. Nachází se zde dva byty, z nichž každý má svoji pobytovou místnost, která je vybavena sedací soupravou, obývací stěnou, konferenčním stolem a televizí a kuchyňským koutem s nábytkovou sestavou, lednicí, sporákem, troubou s mikrovlnným ohřevem a varnou konvicí, dále je k dispozici v každém bytě jídelní stůl a jídelní židle. Každý byt má dále jednu koupelnu s wc, jedno samostatné wc, technickou místnost s pračkou a sušičkou, kotelnu s plynovým kotlem, místnost pro ukládání sezónního oblečení a spižírnu. Každý klient má k dispozici jednolůžkový pokoj vybavený postelí s roštem a matrací, nočním stolem, kancelářským stolem a židlí a vestavěnými skříněmi. Zařízení je standardní, umožňující běžné bydlení. Do objektu i obou bytů je bezbariérový přístup. Z obou bytů je přístup na venkovní terasu s posezením.

Jméno a podpis oprávněné osoby
Bc. et. Bc. Antonín Nekula, Dis.

Razítko

Denní centrum
Barcovný svět, o. p. s.
Okružní 962/13, 674 01 Třebíč
IC: 39277418, Tel.: 568 423 948