

Popis realizace poskytované sociální služby

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 nepřetržité 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 nenaplněnou potřebu ve více životních oblastech a nepřijetí do služby by pro ně znamenalo ohrožení sociálním vyloučením.

Služba není vzhledem k diagnostickému vymezení a z provozních a personálních důvodů či s ohledem na zachování bezpečnosti klientů a kvality poskytovaných služeb **vhodná pro:**

- Osoby plně imobilní
- Osoby nevidomé
- Osoby hluchosleпé
- Osoby s primární diagnózou PAS

- Osoby s chronickým infekčním onemocněním
- Osoby, které nejsou schopny kolektivního soužití s ostatními osobami (zejména závažné poruchy chování a projevy agrese)

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 přístupováno 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

Proces jednání se zájemcem o službu

1. Poskytování základních informací

Poskytujeme potenciálním zájemcům dostupné a srozumitelné informace o sociální službě tak, aby měli základní informace potřebné k rozhodování se o tom, zda projeví o službu zájem, případně zda splňují předpoklady k tomu, aby se stali klienty. Informace poskytujeme:

Distančně:

- informace jsou umístěny na webu organizace (www.barevny-svet.eu),
- datovou zprávou (identifikátor datové schránky je wei5e4n),
- e-mailem (chranenebydleni@barevny-svet.eu),
- telefonicky (na čísle 727 838 072 nebo 730 152 707),
- poštou (na adresu sídla organizace Okružní 962/13, Třebíč 674 01, na adresu místa poskytování služby v Hrotovicích Nám.8. května 626, Hrotovice 675 55, na adresu místa poskytování služby v Třebíči Demlova 1031/39, Třebíč 674 01)

Osobně:

- osobně na adrese sídla organizace Okružní 962/13, Třebíč 674 01, na adrese místa poskytování služby v Hrotovicích Nám.8. května 626, Hrotovice 675 55, na adrese místa poskytování služby v Třebíči Demlova 1031/39, Třebíč 674 01)

2. Podání žádosti o poskytnutí sociální služby

Žádost může být podána pouze písemně na předepsaném tiskopisu, který zájemce obdrží osobně v kterékoli sociální službě poskytovatele nebo je k dispozici na webu organizace

www.barevny-svet.eu nebo může být zájemci zaslána na jeho vyžádání v elektronické podobě e-mailem případně datovou zprávou.

Kromě vyplněné žádosti je zapotřebí spolu s žádostí doložit přílohy:

- kopii platné opatrovnické listiny (je-li žadatel omezen na svéprávnosti),
- kopii rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči, pokud je přiznán
- kopii rozhodnutí o přiznání invalidního důchodu
- lékařské potvrzení na formuláři organizace prokazující příslušnost žadatele do vymezené cílové skupiny osob

Podání a přijetí žádosti

Zájemce nemá povinnost žádost konkrétním způsobem, např. osobně, z žádosti ale musí plynout, že je podávána s jeho souhlasem (např. podpis) nebo s doloženým zmocněním žádost za zájemce podat. Žádosti mohou být doručeny:

- **Distančně**
- **Osobně**

Evidence žádosti

- Žádost eviduje sociální pracovník, který provádí předběžné posouzení.
- Fyzicky uloží žádost do uzamykatelné skříňky (žádost došlou v elektronické podobě vytiskne).
- Kontaktuje zájemce nebo jeho zástupce a dohodne osobní schůzku.
- Podává informace o tom, jaké podklady je nutné dodat k řádnému posouzení žádosti a zjišťuje, zda zájemce potřebuje další doplňující informace, které na vyžádání poskytne, případně nabízí pomoc při jejich vyřízení.

3. Jednání se žadatelem o službu

- Je-li zaevidována žádost o poskytování sociální služby, dalším krokem je osobní jednání se žadatelem o službu, popř. s jeho zákonným zástupcem nebo osobou, kterou si žadatel zvolí.
- Osobní jednání je podmínkou pro posouzení žádosti. Podmínkou je i osobní účast žadatele (nestačí pouhá přítomnost zákonného zástupce). Osobní jednání by mělo probíhat v místě bydliště žadatele, případně na jiném dohodnutém místě. Žadatel nemá povinnost umožnit sociální šetření v místě bydliště, ale to může mít vliv na posouzení jeho nepříznivé sociální situace.
- Jednání se žadatelem se za organizaci účastní vždy sociální pracovník. Jednání se obvykle účastní vedoucí služby, dále může být přítomen vedoucí chráněného bydlení, manažer sociálních služeb nebo ředitel.
- Je možné, aby žadatele doprovázela při jednání osoba/osoby, které si žadatel zvolí, a které jsou obeznámeny s jeho situací, znají způsoby, jakými komunikuje, dávají najevo svou vůli.
- V případě žadatele s omezenou svéprávností, kdy se omezení vztahuje na uzavírání smluv, je při jednání nezbytná účast opatrovníka, podpůrce, nebo jiné zastupující osoby, která je k tomuto jednání oprávněna.
- Žadateli je vždy nabídnuta prohlídka prostor chráněného bydlení.

Na základě výměny informací mezi žadatelem a pracovníkem je vyjednáván cíl spolupráce, který sociální pracovník zapíše do Osobního dotazníku. Cíl spolupráce zohledňuje přání zájemce, musí naplňovat jeho potřeby a musí být v souladu s nabídkou služeb, posláním a cíli. Nedojde-li k vyjednání cíle spolupráce (např. přání a očekávání žadatele nejsou slučitelná s personální kapacitou nebo hodnotami nebo cílem služby, či žadatel očekává poskytování jiného druhu služby), může to být důvodem k nepřijetí žadatele do sociální služby.

4. Posouzení žádosti

- Na základě ověření, že žadatel spadá do cílové skupiny, oznámí sociální pracovník žadateli, zda splňuje podmínky pro poskytování sociální služby.
- Následně sociální pracovník opakovaně ověří, zda má žadatel podstatné informace o sociální službě (viz výše) popř. znovu tyto informace žadateli poskytne. Zároveň ověří, zda zájem žadatele o službu trvá.

Žadatel splňuje podmínky, má zájem o službu a kapacita služby umožňuje přijetí žadatele: V případě, že žadatel splňuje podmínky a má zájem uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby, sociální pracovník poskytne žadateli vzor Smlouvy i její zjednodušenou podobu s dostatečným předstihem (zpravidla 14 dní) před plánovaným uzavřením smlouvy (s přihlédnutím k požadavku žadatele). Sociální pracovník zároveň nabídne podporu a odpovědi na dotazy žadatele - nabídne vhodnou formu komunikace (např. osobně, emailem apod.)

Pokud žadatel patří do cílové skupiny, je ověřena jeho sociální potřebnost a nejsou důvody, které by bránily přijetí do služby, může přímo na jednání poskytovatel oznámit, že žadatel splňuje podmínky pro přijetí do sociální služby. V případě, že žadatel má zájem o přijetí do služby, dohodne se s poskytovatelem na dalším postupu vedoucím k přijetí do služby (vyplnění Osobního dotazníku, sjednání cíle spolupráce, zaslání návrhu smlouvy, termín podpisu smlouvy atd.) V případě, že na jednání nelze rozhodnout o tom, zda je možné žadatele přijmout do služby, např. je zapotřebí doložit nezbytné podklady nebo informace, vyjádří se poskytovatel poté, co tyto podklady nebo informace žadatel doplní.

Nesplňuje-li žadatel podmínky pro přijetí do služby, oznámí to poskytovatel prostřednictvím dokumentu Oznámení o nesplnění podmínek pro přijetí do služby, vyžaduje-li to žadatel o službu. Je-li to možné, vydá poskytovatel tento dokument přímo na jednání se žadatelem, v opačném případě zašle Oznámení na adresu, kterou žadatel uvedl v žádosti o poskytování sociální služby. Ústně i písemně poučí žadatele o tom, že žádost o poskytování sociální služby může podat opakovaně, zejména, odpadnou-li důvody, pro něž nebylo možné žadatele přijmout. Zároveň mu doporučí jiné vhodné sociální služby v regionu.

Nesplněním podmínek se rozumí odmítnutí uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele podle § 91, odst. 3, písm. a), c), d) ZSS, podle kterých poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud:

1. neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
2. zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
3. osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Splňuje-li žadatel shora uvedené podmínky pro přijetí do sociální služby, ale sociální služba nemá v danou chvíli volnou kapacitu, nabídne poskytovatel zařazení do pořadníku čekatelů. Vysvětlí přitom žadateli kritéria pořadníku, která určují pořadí žadatelů pro přijetí do služby a způsob oznamování o uvolnění kapacity pro jeho přijetí.

- Zařazení do pořadníku čekatelů je spojeno s odmítnutím uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby ze strany poskytovatele podle § 91, odst. 3, písm. b) ZSS, podle kterých poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá

Pořadník čekatelů

Do pořadníku čekatelů je zařazen každý žadatel, který splňuje podmínky pro přijetí do služby, ale nemůže být přijat z kapacitních důvodů. Pořadí žadatelů v seznamu čekatelů je určeno počtem bodů získaných dle kritérií kraje Vysočina pro pobytové služby. Datum přijetí žádosti nemá rozhodující vliv. Posuzovaná kritéria

- 1) Kritérium – Vzdálenost trvalého (nebo ověřeného obvyklého) bydliště od místa poskytování služby (max. 20 bodů)

- 2) Kritérium – Míra naléhavosti žádosti (max. 20 bodů)
- 3) Kritérium - Sociální zázemí žadatele (max. 20 bodů)
- 4) Kritérium – Osobnost žadatele s ohledem na osazenstvo bytu (max. 20 bodů)
- 5) Kritérium – Míra potřebné podpory (max. 20 bodů)

Pořadník čekatelů je vzhledem ke shora uvedeným kritériím dynamický a proměnlivý v čase, neboť životní situace čekatelů se mění. Poskytovatel má právo ověřovat všechna posuzovaná kritéria a aktualizovat bodové hodnocení u každého čekatele, zejména při každém uvolnění kapacity (místa) ve službě.

Vyrozumění o zařazení do pořadníku

Žadatel zařazený do pořadníku čekatelů na svou žádost obdrží písemné **Potvrzení o zařazení do pořadníku čekatelů**, toto potvrzení zároveň obsahuje informace o způsobu vyrozumění při uvolnění místa.

Vyrozumění o uvolnění místa. Kontaktován bude ten žadatel, který má po případném ověření bodového hodnocení v době uvolnění kapacity nejvyšší počet bodů dle výše zmíněných kritérií.

- **Telefonicky, E-mailem, Dopisem.**

Čekatel má 7 dní na potvrzení zájmu o službu. Pokud neodpoví, bude kontaktován další čekatel v pořadí.

Žadatel může kdykoli požádat o vyřazení z pořadníku. Pokud žadatel opakovaně odmítne nabízené místo, může být vyřazen z pořadníku, pokud neuvede závažné důvody odmítnutí (např. zdravotní důvody).

Dokumenty Oznámení o nesplnění podmínek pro přijetí do služby a Potvrzení o zařazení do pořadníku čekatelů jsou v chráněném bydlení zároveň potvrzením dle § 91, odst. 7 ZSS a je v nich nutno uvést důvody, které vedly chráněné bydlení k odmítnutí uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby. Sociální pracovník rovněž vede písemnou Evidenci odmítnutých žadatelů z obou zmíněných důvodů.

5. Jednání o uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

Obsah jednání

- Žadateli vysvětlí obsah smlouvy zpravidla vedoucí služby, obsah příloh vysvětlí zpravidla sociální pracovník. Žadatel má možnost klást doplňující dotazy.
- Smlouva je ze strany vedoucího a sociálního pracovníka vysvětlena adekvátním způsobem - srozumitelnou formou s ohledem na individuální potřeby žadatele. Jako srozumitelnou formu používáme pro potřeby jednání o uzavření smlouvy zjednodušenou verzi smlouvy. Tato verze smlouvy není právně závazným dokumentem.
- Důraz klademe na vysvětlení toho, jaké činnosti v rámci poskytování sociální služby nabízíme a za jakou úhradu, jaká jsou vnitřní pravidla a jaké jsou možné důsledky jejich porušení.
- Dbáme na to, aby sjednaný rozsah činností odpovídal přání a zájmům žadatele. Sjednaný rozsah činností zaznamenáváme do přílohy smlouvy Nasmlouvané úkony - Plán péče.
- V případě, že žadatel nesouhlasí s podmínkami smlouvy a poskytovatel nemůže zajistit odpovídající péči dle požadavků žadatele (např. vyžaduje osobní podporu asistentů 24 hodin denně), nelze smlouvu uzavřít.
- Smlouva je uzavřena vždy písemnou formou a je uzavírána na základě svobodné vůle všech smluvních stran. Za žadatele, který nemůže samostatně uzavřít smlouvu

z důvodu omezení svéprávnosti, podepisuje Smlouvu opatrovník. Za žadatele může Smlouvu uzavřít i osoba blízká na základě písemné plné moci, nicméně chráněné bydlení trvá na přítomnosti žadatele, a to i v případě, že není způsobilý uzavřít Smlouvu. I v takovém případě tento žadatel připojuje podpis ke Smlouvě. Pracovníci chráněného bydlení tím ověřují, že je jeho svobodnou vůlí využívat sociální službu. Podpisem smluvních stran je smlouva uzavřena a žadatel se stává klientem.

- Smlouva je uzavírána na dobu určitou i neurčitou dle požadavku žadatele. Chráněné bydlení však doporučuje smlouvu uzavírat na neurčito, aby měl klient jistotu stabilního bydlení a služeb.
- Pokud má klient ustanoveného opatrovníka a smlouva o poskytnutí sociální služby je uzavírána na dobu delší než 3 roky, je opatrovník povinen nechat ji schválit příslušným soudem dle § 483 odst. 2 písm. d) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Sociální pracovník na tuto skutečnost opatrovníka upozorní během jednání.

Obsah Smlouvy, přílohy a evidence

Smlouva dle zákona obsahuje tyto náležitosti:

- a) označení smluvních stran,
- b) druh sociální služby,
- c) rozsah poskytování sociální služby,
- d) místo a čas poskytování sociální služby,
- e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,
- f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- h) dobu platnosti smlouvy.

Přílohami Smlouvy o poskytování sociální služby jsou tyto dokumenty:

- Sazebník úhrad
- Nasmlouvané úkony - Plán péče
- Předávací protokol
- Domovní řád
- Vnitřní pravidla chráněného bydlení
- Dokumentace GDPR
- Směrnice o podávání a řešení stížností

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 zejména 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. Až na výjimečné situace 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 - Snídaně a večeře si zabezpečují klienti za podpory pracovníků chráněného bydlení samostatně. Obědy si řeší klient sám, nebo s dopomocí, a to buď vařením v bytě, který obývá, nebo návštěvou restaurace, případně dovážkou od sjednaného poskytovatele stravy, nebo objednáním stravy od nesjednaného poskytovatele stravy. Pomoc při zajištění stravy je poskytována dle individuálních přání a potřeb klienta. Pokud to není nezbytně nutné (např. klient je fyzicky handicapován, nebo trpí akutní nemocí), 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 zajišťoval a 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 napláňovat, jak se bude o svou domácnost starat – co mu může činit potíže a co a jak bude potřebovat, aby situaci zvládl.
- 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
- f. 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.
- g. 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).
- h. 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
- i. 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 z mytí, 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 zejména 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.

Ředitel Denního centra Barevný svět, z.ú. může rozhodnout o poskytnutí slevy z úhrad za sjednané služby poté, co klient doloží, že jeho sociálně ekonomická situace neumožňuje jejich plnou úhradu. Přitom ředitel přihlíží i k tomu, zda k situaci došlo vlastním zaviněním, např. bezdůvodným vzdáním se příjmu. Na poskytnutí slevy není nárok.

c. Způsob podávání a vyřizování stížnosti

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v DCBS

Stížností rozumíme podání, v němž klient (popř. další zákonem vymezené osoby) projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb. Tato nespokojenost se týká především situací, ve kterých dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele. V DCBS však upřednostňujeme subjektivní definování stížnosti, tedy o tom, co je nebo není stížnost, rozhoduje sám stěžovatel.

Předmětem stížnosti může být zejména:

- chování nebo přístup pracovníků,
- porušení práv klientů, zásahy do důstojnosti klientů,
- kvalita a hygienické podmínky prostředí,
- organizace denního režimu a aktivit,
- způsob komunikace a rozhodování o klientovi,
- vztahy mezi klienty, pokud ovlivňují bezpečí, pohodu nebo další podstatné aspekty užívání služby,
- způsob stravování, ubytování nebo poskytování péče,
- nakládání s osobními věcmi či financemi klienta.

DCBS přijímá i podněty k činnosti. Tyto podněty přijímáme stejnými způsoby jako stížnosti, jejich využití se vztahuje především ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb. V případě podnětů není jejich přijetí a zpracování výslovně upraveno, podněty jsou řešeny individuálně. Odlišení stížnosti a podnětu je dáno následujícími kritérii:

- a) stížnost charakterizuje projevená nespokojenost stěžovatele, přičemž aktivita stěžovatele směřuje právě k projevu (tedy vyjadřování stížnosti).
- b) DCBS respektuje právo všech zúčastněných osob rozhodnout se, zda je jejich projev podnětem nebo stížností. Za tímto účelem podává informace o rozdílu v řešení obou typů projevu.
- c) V případech, kdy je situace v rozlišení nepřehledná (např. klient s omezenou komunikační schopností), mají pracovníci DCBS povinnost posoudit projev klienta tak, aby posouzení bylo vždy v zájmu klienta.

Kdo a kdy může stížnost podat

1. Stížnost může podat:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba v DCBS,

- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba v DCBS,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba v DCBS poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba v DCBS,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba v DCBS, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- f) zaměstnanec DCBS.

Obsah a způsob podání stížnosti

Ve stížnosti je vhodné uvést:

- co je předmětem stížnosti (popis události nebo problému, osoby, proti které je stížnost směřována atd.),
- kdy a kde se situace stala,
- kdo se jí účastnil (např. jména pracovníků nebo klientů, pokud jsou známa),
- jaká náprava nebo řešení je očekáváno.

Pokud si stěžovatel přeje být **informován o výsledku vyřízení stížnosti**, měl by v podání uvést také:

- své jméno a příjmení (nebo jiný identifikátor),
- způsob doručení odpovědi (např. e-mail, poštovní adresa, osobní převzetí),
- případně kontaktní údaje (telefon, e-mail apod.).
- V případě, že tyto údaje nejsou uvedeny, popř. nejsou čitelné, a stížnost je tedy anonymní nebo neumožňuje zpětný kontakt, nebude možné stěžovatele o výsledku vyřízení informovat, popř. budou informace v obecné formě (např. obecná opatření přijatá na základě stížnosti) vhodným způsobem zveřejněny (např. na nástěnce organizační jednotky DCBS, proti které stížnost směřovala). Při rozhodování o zveřejnění způsobu vyřízení anonymní stížnosti však DCBS zvažuje možný zásah do práv stěžovatele (zachování anonymity) a může se tak stát, že anonymní stěžovatel nebude informován o vyřízení stížnosti vůbec.
- DCBS zajišťuje, aby měl potenciální stěžovatel výběr z řady způsobů, jak stížnost podat s ohledem na jeho možnosti a schopnosti. Stížnost v DCBS je možno podat následujícím způsobem:
 - **Písemně**
 - **Elektronicky**
 - **Ústně**
 - **Anonymně**
 - **S pomocí jiné osoby**
 - **Neverbálně (pro osoby s komunikačním omezením)**

Povinnosti DCBS při podání stížnosti

1. DCBS a její pracovníci mají povinnost zajistit, aby podání stížnosti nebylo stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
2. Pracovník DCBS, který přijímá stížnost, má povinnost tuto stížnost zaznamenat nebo potvrdit její převzetí,
3. Pro přijímání stížností prostřednictvím schránky na stížnosti jsou stanovena následující pravidla:
 - a. schránky jsou umístěny tak, aby bylo pro stěžovatele možné podat stížnost bez obtíží anonymně,
 - b. schránky jsou uzamykatelné, přičemž přístup do schránky mají pouze pověřeni pracovníci,

- c. schránky jsou pravidelně otevírány (min. jedenkrát týdně) a pověření pracovníci prověřují, zda neobsahují nová podání stížnosti. Za datum doručení stížnosti je považováno datum otevření schránky.
4. Pracovník, který přijímá stížnost, má povinnost neprodleně stížnost předat vedoucímu pracovníku organizační jednotky, ke které stížnost směřuje.
 5. DCBS má povinnost vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů.
 6. Pracovník vyřizující stížnost má povinnost písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti. To učiní ve lhůtě 30 dní (až 60 dní v případě prodloužení lhůty) od podání stížnosti způsobem, který stěžovatel uvedl v podání stížnosti.
 7. DCBS má povinnost vést evidenci přijatých stížností a způsobu jejich řešení.
 8. DCBS má povinnost umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Z důvodu ochrany údajů dalších osob je nutno vést dokumentaci o stížnosti takovým způsobem, aby nedošlo k dotčení práv třetích osob (např. svědků atd.).

Vyřízení stížnosti, přijatá opatření a evidence stížností

Každá organizační jednotka DCBS má povinnost (prostřednictvím vedoucího pracovníka) vést evidenci stížností. Po přijetí a zaevidování stížnosti odpovědný pracovník zahájí její šetření. Přitom dodržuje výše stanovené postupy a lhůty, využívá přiměřené metody a dbá při tom na co nejvyšší míru citlivého přístupu, nestrannosti a objektivity. Po ukončení prošetřování stížnosti pověřený pracovník stížnost vyhodnotí, popř. přijme opatření, které zmírní nebo odstraní nevhodný stav popsany stížností. Zároveň má povinnost písemně vyrozumět stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti. Obsah vyrozumění musí pověřený pracovník uzpůsobit možnostem a schopnostem stěžovatele. Vyrozumění musí obsahovat:

- informace o podání stížnosti, její shrnutí, datum podání, datum vyřízení, osoba pověřená vyřízením,
- výsledek prošetření,
- přijatá opatření (pokud je stížnost posouzena jako důvodná a je možné ve věci přijmout opatření),
- možnost podat odvolání nebo se obrátit na nadřízený orgán, popř. další orgán.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti, odvolání proti vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena v zákonem stanovené lhůtě (30, v případě prodloužení až 60 dnů od podání stížnosti), může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen MPSV) s žádostí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontaktní údaje na MPSV:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: +420 950 191 111, Datová schránka: sc9aavg, E-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel má také možnost (v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti, ale i přímo), obrátit se na orgány DCBS:

Zakladatelky DCBS – Mgr. Kateřina Svobodová, Bc. Alena Hostašová

Předseda správní rady – Ing. Lubomír Sláma

Adresa pro písemné podání je: Denní centrum Barevný svět, z.ú. , Okružní 962/ 13, 674 01 Třebíč

(na obálku dále uveďte, kterému orgánu DCBS podnět směřujete, také můžete obálku označit např. textem „neotvírat“).

Zakladatelky i předseda správní rady mají povinnost převzít a vyřizovat stížnost v souladu s těmito pravidly, přitom mohou vyřídit stížnost osobně, případně pověřit vyřízením stížnosti osobu, která není ve vztahu ke stížnosti ve střetu zájmu. Je-li to vhodné s ohledem na

závažnost stížnosti, svolá předseda správní rady DCBS jednání správní rady DCBS ve věci podané stížnosti. Je-li osobou pověřenou k vyřízení stížnosti osoba, která není zavázána mlčenlivostí ve vztahu k DCBS, je nutno tuto osobu zavázat mlčenlivostí smluvně.

Další možnost, kam stěžovatel může zaslat stížnost:

Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel. +420 542 542 888 **Veřejný ochránce práv** - Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 111; email: podatelna@ochrance.cz

d. Ukončení poskytování služby

1. Smlouva o poskytnutí služby (dále Smlouva) může být ukončena:
 - a) dohodou smluvních stran ke sjednanému dni,
 - b) výpovědí kterékoli ze smluvních stran,
 - c) úmrtím klienta,
 - d) zánikem služby nebo poskytovatele.
2. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět zejména pokud:
 - 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 stejného rázu během tří kalendářních měsíců po sobě jdoucích,
 - za hrubé porušení se rovněž považuje šest porušení různého rázu během tří kalendářních měsíců po sobě jdoucích,
 - pokud klient nehradí vyúčtované služby alespoň po dobu tří měsíců po sobě jdoucích,
 - b) pokud dojde k závažné změně zdravotního stavu klienta a poskytovatel již není schopen zajistit řádné poskytování služby,
 - c) pokud klient nečerpá déle než přechodně poskytované sociální služby, nebo je čerpá jen v minimální míře (např. čerpá jen službu ubytování a služba chráněného bydlení by tudíž suplovala veřejně dostupné ubytovací služby).
 - d) při zániku zařízení, které poskytuje sociální službu,
 - e) pokud dojde ke zvlášť závažnému a hrubému porušení povinností klienta vyplývajících ze Smlouvy, tím je míněno porušení vnitřních pravidel, kdy toto porušení naplňuje znaky závažného přestupku nebo trestného činu. Tímto jsou míněny zejména případy zvlášť závažné fyzické agrese vůči ostatním klientům, pracovníkům, nebo ostatním osobám pohybujícím se ve službě.
4. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu hrubého porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena. Výpověď daná poskytovatelem z důvodů zvlášť závažného a hrubého porušení povinností klienta vyplývajících ze Smlouvy, je okamžitá. Výpověď Smlouvy z důvodu zániku zařízení poskytujícího sociální službu a výpovědní lhůta, která se k této výpovědi vztahuje, je dána oprávněním a možností poskytovatele poskytovat službu. Výpovědní lhůta tak končí nejpozději dnem zániku poskytovatele, v odůvodněných případech dříve.
5. Po ukončení Smlouvy je klient povinen vyklidit a předat prostory a vrátit převzaté věci poskytovateli, postup předání se řídí Smlouvou. Po ukončení smlouvy jsou poskytovatel i klient povinni vyrovnat všechny vzájemné závazky.
- 6.

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, kotelnou 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
Mgr. et. Bc. Antonín Nekula, Dis.

Razítko

Denní centrum
Barevný svět, z.ú.
Okružní 962/13, 674 01 Třebíč
IČ: 29277418, tel.: 568 423 948