



Vnitřní pravidla pro poskytování chráněného bydlení

Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace

Zikova 618/14, 770 10 Olomouc
webové stránky: www.sluzbyproseniory.cz
ID datové schránky: cn5k73h

Telefon:

Vedoucí chráněného bydlení: 585 757 073, 606 094 502
Sociální pracovník: 585 757 075, 778 409 856

Pracovní doba sociálního pracovníka: 7:00 – 15:30



Vážená paní, vážený pane.

Tato „Vnitřní pravidla pro poskytnutí sociální služby chráněné bydlení“ (**dále jen „Vnitřní pravidla“**) upravují poskytnutí služby chráněné bydlení (dále jen „CHB“) organizace **Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace**.

Obsah

I.	Popis poskytnutých služeb.....	3
1.	Základní činnosti	3
A.	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	3
B.	Poskytnutí ubytování	4
C.	Pomoc při zajištění chodu domácnosti	5
D.	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.....	6
E.	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	7
F.	Sociálně terapeutické činnosti.....	8
G.	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	9
H.	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	9
2.	Fakultativní činnosti	10
II.	Provozní doba	11
III.	Práva a povinnosti uživatele	12
IV.	Práva a povinnosti poskytovatele	15
V.	Dokumentace.....	16
1.	Osobní údaje uživatele	16
2.	Citlivé údaje uživatele	16
3.	Vedení dokumentace	16
4.	Ochrana dokumentace	17
VI.	Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, přeplatky a nedoplatky, změny úhrad	20
1.	Evidence a vyúčtování úhrad	20
2.	Platba za provedené služby	21
3.	Přeplatky a nedoplatky.....	22
4.	Změny úhrad.....	22
VII.	Nouzové a havarijní situace	23
1.	Nouzové situace.....	23
2.	Havarijní situace.....	25
VIII.	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	27
IX.	Ukončení služby	29
X.	Kontakty.....	30

Slovníček pojmů

❖ **Uživatel**

Osoba, která má s poskytovatelem podepsanou smlouvu o poskytnutí sociální služby chráněné bydlení (dále jen „CHB“).

❖ **Poskytovatel**

Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace, se sídlem Zikova 618/14, Olomouc, PSČ 770 10 (dále jen „SSpS Olomouc“).

❖ **Smlouva o poskytnutí sociální služby chráněné bydlení**

Základní dokument, na základě, kterého je zahájeno poskytnutí služeb (dále jen „Smlouva“).

❖ **Rozsah poskytnutých služeb**

Formulář, kde se vyznačí konkrétní úkony a četnost v rámci sjednané služby. Výše úhrady za tyto úkony je stanovena v nabídce poskytnutých služeb (dále jen „Rozsah“).

❖ **Osobní cíl**

Je to konkrétní potřeba uživatele, jehož splnění je možné, v dohledné době dosáhnout prostřednictvím přiměřené podpory zvolené sociální služby.

❖ **Sociální pracovník**

Pracovník SSpS Olomouc, který vede sociální agendu, včetně poskytnutí základního sociálního poradenství. Provádí sociální šetření, sepisuje smlouvu a rozsah.

❖ **Sociální šetření**

Vede sociální pracovník, zajišťuje potřebné informace o uživateli. Je prováděno v domácnosti zájemce o službu nebo v kanceláři.

❖ **Klíčový pracovník**

Pracovník SSpS Olomouc – pracovník v sociálních službách (dále jen „PSS“), který je každému uživateli určen pro plánování průběhu poskytování sociální služby a hodnocení naplňování osobních cílů.

❖ **Individuální plán (dále jen „IP“)**

Je vytvářen na základě osobních cílů a potřeb uživatele z hlediska zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti. Slouží k tomu, aby uživatel byl podporován v co největší možné míře v jeho samostatnosti a nezávislosti, a aby mu byla poskytována jen ta péče, kterou si není schopen sám zajistit.

❖ **Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Základní právní předpis, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice, včetně chráněného bydlení (dále jen „Zákon“)

I. Popis poskytnutých služeb

Mimo níže vyjmenované základní a fakultativní činnosti poskytujeme **základní sociální poradenství** prostřednictvím informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace.

1. Základní činnosti

Jsou vykonávány dle sjednaného rozsahu, nad rámec je možné zabezpečit mimořádný úkon (mimořádný úklid, mimořádný nákup).

A. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Pomoc s přípravou stravy

Pracovník společně, dle možností uživatele, připravuje a servíruje jídlo i pití z jeho vlastních zásob a dle jeho pokynů.

2. Zajištění celodenní stravy

Uživatel má možnost zvolit si kromě obědu z centrální kuchyně případně i celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování minimálně v rozsahu tří hlavních jídel. Celodenní strava je zajištěna z centrální kuchyně poskytovatele na základě daného jídelního lístku – racionální, diabetická, běžná. Stravu je možno, na požádání uživatele, namlít nebo rozmixovat. Stravu je možné odebírat denně, i ve dnech pracovního volna.

Z obědů má možnost si vybrat stravu racionální, diabetickou a žlučnickovou dietu. Uživatelé se mohou najíst v jídelně organizace od 11:30 – 12:00 hod. nebo si donést stravu ve vlastním jídlonosiči do obytné jednotky.

Výdej je v pracovní dny v jídelně od 10:30 – 11:00 hod. a ve dnech pracovního klidu u výdejního okénka expedice stravy v době od 10:00 – 11:00 hod.

Jídelníček na následující týden je k dispozici nejpozději ve středu předcházejícího týdne. Uživatel jej obdrží do své poštovní schránky.

Odhlašování/přihlašování stravy se provádí ve čtvrtek v době od 8:00 – 9:00 hod., na období pro následující týden v kanceláři č. 105 nebo 106.

B. Poskytnutí ubytování

1) Ubytování

Ubytování je zajištěno v jednopokojových obytných jednotkách s lodžii a vlastním sociálním zařízením, které jsou vybaveny kuchyňskou linkou s vestavěnými elektrospotřebiči, nábytkem, společnou televizní anténou s možností připojení satelitního příjmu a domácím telefonem. Uživatelé mají možnost mít ve své obytné jednotce vlastní pračku. Je možné dohodnout s vedoucí CHB dovybavení vlastními bytovými doplňky, elektrospotřebiči např. televize, rádio, PC apod. Lodžie obytných jednotek je možné využít k posezení, je povoleno mít na nich umístěné letní posezení, sušák na prádlo, venkovní úložné prostory, které nepřesahují svojí výškou, balkon. Parapety mohou být ozdobeny květinovou výzdobou. Není povoleno, aby lodžie sloužily jako odkládací prostory pro nahromaděné, nepotřebné předměty uživatelů, z důvodů požární bezpečnosti a celkového estetického vzhledu budovy.

Částka za ubytování zahrnuje dodávku studené a teplé vody, odvádění odpadních vod, spotřebu elektrické energie, vytápění, používání výtahů, osvětlení, vytápění a úklid společných prostor, praní záclon včetně sundání a pověšení. Poskytovatel hradí výmalbu obytné jednotky, bílou barvou v časovém rozmezí 1 x za 5 let a při nastěhování nového uživatele do obytné jednotky. Výmalbu barvou dle individuální vůle uživatele – si hradí uživatel na vlastní náklady.

Každý den dopoledne je prováděna pracovníkem CHB denní kontakt uživatele (kontrola je-li uživatel v pořádku).

2) Praní prádla

Uživatelé mají možnost využít praní, žehlení, drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení, které má uživatel označeno číslem obytné jednotky.

Osobní prádlo se od uživatelů vybírá v prádelně (v suterénu) organizace každý pracovní den v pracovní dobu od 7:30 – 15:15 hod. Od méně mobilních uživatelů vyzvedne osobní prádlo PSS a předá jej pracovním prádelenského provozu, které je po vyprání a vyžehlení předají zpět uživatelům.

Ložní prádlo se vybírá přímo od uživatelů v obytných jednotkách, vždy 1. pracovní den v měsíci od uživatelů bydlících od přízemí až do 3. poschodí včetně, 15. den v měsíci vybírají ložní prádlo od uživatelů ze 4. – 7. poschodí včetně. V případě nutnosti je ložní prádlo vypráno i mimo stanovený termín. Pracovnice sepíše převzaté prádlo do evidence prádla uživatelů, kde je uvedeno: datum přijetí, jméno, číslo obytné jednotky a podpis uživatele, druh, množství prádla. Uživatel zápis podepíše. Vyprané a vyžehlené ložní prádlo se rozváží uživatelům opět oproti podpisu.

C. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1) Pomoc při běžném úklidu a údržbě domácnosti zahrnuje tyto činnosti:

- mytí okna a balkónových dveří
- mytí podlahy v obytných jednotkách a na balkoně
- ometení pavučin
- mytí svítidel v obytné jednotce
- setření prachu z nábytku a ošetření nábytku leštěnkou
- vysátí koberců a matrací
- mytí všech dveří v obytné jednotce
- mytí těles ústředního topení
- mytí kuchyňské linky
- mytí a dezinfekce koupelny a WC
- vynesení odpadků, vymytí odpadkového koše
- dle potřeby převlečení lůžkovin
- ošetření podlahových krytin (umytí vodou se saponátem a následné setření do sucha)
- větrání

Používané čisticí a dezinfekční prostředky mají platné bezpečnostními listy.

2) Pomoc při údržbě domácích spotřebičů

- celkové vyčištění elektrického sporáku
- mytí ledničky, rychlovarné konvice, mikrovlnné trouby

3) Podpora v hospodaření s penězi, včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami

Uživatelé mohou prostřednictvím PSS nakoupit nebo realizovat své platby a pochůzky.

Předání hotovosti se děje na základě zápisu do deníčku PSS a podpisu uživatele a PSS. PSS disponují pouze s hotovostí. Uživatel předá nákupní seznam a hotovost. Jsou využívány blízké obchody a lékárna. V nepracovních dnech se zajišťuje výjimečně nákup pouze základních potravin (např. v případě propuštění z nemocnice apod.). Maximální váha nákupu je 5 kg. Nákupy a pochůzky jsou prováděny pěšky.

D. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Cílem je aktivizace uživatelů, upevňování a získávání motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností, pomocí pravidelných i nepravidelných výchovných, vzdělávacích, kulturních, společenských a jiných akcí. Aktivizace uživatelů vede k psychické a fyzické pohodě, naplnění volného času a jeho organizace.

V budově CHB se nacházejí místnosti a prostory, ve kterých se provozují výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti, knihovna, místnost s kuchyňkou a šicími stroji, klubovna, tělocvična, počítačová místnost a keramická dílna. Uživatelé mají možnost navštěvovat různé výchovné, vzdělávací, společenské, kulturní a sportovní akce, pořádané v zařízení i v jiných organizacích. Cílem výchovně vzdělávacích činností je rozvoj osobnosti uživatele.

1) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Klubu dobré pohody – klub probíhá každé úterý v odpoledních hodinách v klubovně CHB. Klub je pojat jako fiktivní cukrárna. PSS, která klub vede, objedná čerstvé zákusky, uvaří kávu a čaj. Dle přání připraví společně s uživateli pohoštění. V klubu uživatelé navzájem diskutují, probírají různé zážitky ze života. Mohou zde také oslavit své narozeniny. V případě zájmu jim PSS pomůže pro své přátele připravit menší pohoštění a slavnostní výzdobu.

2) Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností

Pro uživatele je pravidelně připravován Klub šití, Klub Vaření, Čtenářský klub a Kondiční cvičení.

Klub šití – klub probíhá každé pondělí od 13:00 hod. v kuchyňce CHB, kde mají uživatelé k dispozici 3 šicí stroje. Odpovědná PSS poradí uživateli, jak má postupovat při opravě oděvu. Pokud se jedná o složitější, náročnější opravu, na kterou si uživatel již netroufne, tak mu s opravou pomůže.

Klub vaření – klub probíhá každou středu od 13:00 – 15:00 hod. v kuchyňce CHB. PSS se s uživateli, kteří klub navštěvují, domluví, jaký pokrm budou připravovat. V den konání klubu nakoupí PSS čerstvé potraviny a společně s uživateli pokrm připraví (salát, pomazánka apod.) a hotový pokrm rozdělí zúčastněným uživatelům.

Čtenářský klub – v pátém poschodí budovy CHB je uživatelům k dispozici knihovna, která je otevřena každý čtvrtek od 12:30 – 14:00 hod. Pracovnice, která klub vede, provádí výpůjčku a donášku knih do obytných jednotek méně mobilním uživatelům.

Kondiční cvičení – cvičení se koná 1 x týdně od 9:00 hod. v tělocvičně v suterénu CHB. Ke cvičení je možné využít i moderní cvičební pomůcky: Flexi - bar, X-Co, uživatelům je k dispozici i posilovací stroj Krankcycle, rotoped, míče, činky, apod. Cvičí se převážně vsedě. Uživatelé mají možnost si ke cvičení pustit hudbu.

3) Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání

Nácvik, podpora při opakování a rozšiřování stávajících znalostí a dovedností – Cestopisný klub.

Cestopisný klub – probíhá jednou za měsíc v klubovně CHB – od 9:00 hod. PSS, která vede klub, si dopředu připraví téma a materiály o oblasti, o které chce hovořit. Úvodem představí zmíněnou oblast na mapě, následuje krátké video a na závěr promítne fotografie z návštěvy této oblasti a sdělí své zážitky a postřehy. Pokud se jedná o lokalitu velmi známou a navštěvovanou, podělí se PSS s uživateli o jejich zážitky.

4) Podpora v oblasti partnerských vztahů

Podpora společného soužití – navazování a udržování partnerského vztahu, řešení problémů společného soužití.

5) Podpora při získávání návyků související se zařazením do pracovního procesu

Podpora při vyřizování záležitostí spojených s pracovním procesem.

E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1) Doprovázení do zaměstnání, k lékařům, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce, poskytující veřejné služby (např. soudy, magistrát města) a doprovázení zpět.

Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Podpora při orientaci v neznámém prostředí.

2) Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

Podpora při používání počítače, internetu, mobilního telefonu a pevné linky, získávání informací z denního tisku, časopisů, televize, rozhlasu, informačních a propagačních materiálů apod.

3) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktů s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Podpora při zprostředkování kontaktů s rodinou a přáteli – možnost využití klubovny (úhrada za úklid a za ostatní služby jsou hrazeny zvlášť).

F. Sociálně terapeutické činnosti

1) Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začlenění osob

Možnost účasti uživatele v Klubu zdravého životního stylu, Klubu ručních prací a základů keramiky.

Klub zdravého životního stylu – klub probíhá ve čtvrtek od 13:00 hod. v klubovně CHB. Po příchodu do klubu si uživatelé sami zvolí, zda si chtějí svou paměť trénovat pomocí PC nebo jiným způsobem, např. se využívají kvízy, křížovky, doplňovačky apod. Brain jogging - trénování paměti pomocí počítače – neboli trénink mozku je soubor cvičení a technik, díky kterým se uživatelé učí lépe koncentrovat, více si pamatovat, rychleji reagovat a jasněji myslet. V CHB uživatelé klubu mají k dispozici notebooky a podle složitosti cvičení mohou pracovat samostatně nebo ve dvojicích. U této formy tréninku je nutný dohled PSS, která klub vede a uživatelům poradí. Kvízy, křížovky, doplňovačky jsou čerpány z odborných sešitů a knih (např. Trénování paměti, Cvičte si svůj mozek, Haló tady Vzpomínkovi a jiných). Uživatelé mají k dispozici Tangramy k procvičování jemné motoriky.

Klub ručních prací a keramiky - klub probíhá každý pátek od 13:00 – 15:00 hod. v místnosti č. 14 CHB. Uživatelé, kteří tento klub navštěvují, se navzájem dohodnou, jaký výrobek budou vyrábět. PSS, která klub vede má pro uživatele k dispozici ochranné pomůcky (rukavice, zástěry). Výrobky jsou většinou vyráběny z materiálu jako je papír, lepenka, pedig, látka nebo keramika. Výrobky uživatel

mohou být prezentovány na výstavách, jarmarcích a soutěžích tvořivosti apod. PSS dbá na bezpečnost uživatelů při práci s materiály a pracovními nástroji. V tomto klubu rozvíjejí uživatelé své schopnosti, každý může uplatnit svůj vlastní nápad a procvičovat jemnou motoriku. Kreativní tvorba probouzí u uživatelů představivost a radost z vlastní dovednosti.

G. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pomoc při prosazování osobních zájmů a potřeb.

2) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Podpora při vyřizování záležitostí na úřadech, na poště. Podpora při chystání osobních věcí dle aktuální potřeby uživatele. Pomoc spojená s vyplňováním tiskopisů, formulářů.

H. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Všechny pomůcky k níže uvedeným úkonům jsou uživatele. U uvedených úkonů z hlediska hygieny a bezpečnosti používají PSS ochranné prostředky, jednorázové latexové rukavice, případně jednorázové gumové zástěry a holínky.

1) Pomoc při úkonech osobní hygieny

Personál pomáhá uživatelům při běžných úkonech osobní hygieny, jako je mytí a sprchování, čištění zubů příp. zubních protéz, ošetření pokožky tělovým krémem, výměna hygienických pomůcek. Ve všech obytných jednotkách je sociální zařízení se sprchovým koutem, se sedátkem a madly, u méně mobilních uživatelů je možné použití mobilní sprchové sedačky.

2) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Personál poskytuje uživatelům pomoc při základní péči o vlasy a nehty. PSS – jsou nápomocny při úpravě vlasů (mytí, vysoušení vlasů), při péči o nehty na rukou (zastříhne a zapiluje nehty).

3) Pomoc při použití WC

Při zhoršení zdravotního stavu, úrazu apod., pomáhá personál uživatelům při použití WC v obytné jednotce, nebo je možné krátkodobě použít pojízdné WC nebo podložní mísu. Při manipulaci s podložní mísou, defekačním křeslem vždy používá personál jednorázové rukavice.

2. Fakultativní činnosti

1. Přeprava vozidlem organizace

V pracovních dnech od 7:00 – 15:00 hod. je k dispozici uživatelům služební vozidlo organizace.

Uživatel nahlásí personálu požadavek na přepravu 3 dny předem, uvede datum a čas odjezdu, případně příjezdu, a cíl cesty. Tyto údaje PSS zaeviduje v PC – evidence přepravy vozidlem organizace.

Přeprava je poskytována za účelem dovozu nebo odvozu uživatele např. k návštěvě lékaře, na orgány veřejné moci, na nákupy, k návštěvě hřbitova, na kulturní akce, k návštěvě příbuzných a známých apod.

Přeprava vozidlem organizace je určena pouze pro uživatele a jejich případný doprovod zaměstnancem organizace po Olomouci a blízkém okolí max. 20 km.

Po dohodě, je možná cesta i mimo město Olomouc a mimo stanovený čas. Vyúčtování za přepravu je zahrnuto v souhrnném vyúčtování za poskytnutou službu za daný měsíc.

2. Donos oběda z výdejny do obytné jednotky

PSS vyzvedne u uživatele v obytné jednotce prázdné jídlonosiče, jde do výdejny stravy a jídlonosič se stravou přinese uživateli zpět do obytné jednotky.

3. Návštěva během dne

PSS přijde k uživateli do obytné jednotky a dohlédne na užití léků a provádí podporu při řešení zdravotních potíží (např. pomoc při oblékání speciální pomůcky např. kompresních punčoch).

4. Velký nákup

Velký nákup má stejné podmínky jako nákup běžný (přebírání peněz, nákupního seznamu, tašek). O velký nákup se jedná, přesáhne-li předpokládána váha (dle nákupního seznamu) 5 kg. Velký nákup se provádí služebním vozem.

5. Kopírování textu formát A4

Uživatelé mají možnost využít černobílou kopírku v kanceláři číslo 106 v přízemí. Kopírku obsluhují pouze zaměstnanci organizace. Kopírování se provádí jen v pracovní dny od 13:00 – 15:00 hod.

II. Provozní doba

Ubytování je poskytnuto celodenně 24 hodin.

Základní činnosti jsou poskytovány v pracovní dny od 7:00 – 15:30 hod. Nákupy se provádějí v pracovní dny dle domluvy PSS a uživatele. V nepracovní dny se výjimečně zajišťuje nákup pouze základních potravin (např. v případě propuštění z nemocnice apod.).

V době od 15:30 – 19:30 hod. si mohou uživatelé dohodnout úkony: pomoc při přípravě stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc při osobní hygieně.

V nepracovních dny jsou zajištěny, ze základních činností pouze tyto úkony: pomoc při přípravě stravy, podání jídla, donáška stravy, pomoc při osobní hygieně.

Osobní prádlo se od uživatelů vybírá v prádelně organizace každý pracovní den v pracovní dobu od 7:30 – 15:15 hod.

III. Práva a povinnosti uživatele

Práva uživatele

- při podpisu smlouvy obdržet protokol o převzetí obytné jednotky, kde uživatel potvrdí podpisem, že byl seznámen s technickým stavem obytné jednotky a jeho vybavením. Současně podepisuje převzetí klíčů od hlavního a zadního vchodu, bytu a schránky, ovladač ke dveřím na rampu a branku,
- zvolit si kontaktní osobu, která je informována o zhoršení zdravotního stavu nebo o jiné závažné situaci uživatele,
- se souhlasem ředitele organizace, je mu umožněno chovat drobná domácí zvířata (např. rybičky, exotické ptactvo, apod.),
- způsobem obvyklým užívat společně s ostatními uživateli také: chodby a schodiště zařízení, výtahy, společná sociální zařízení, jídelnu, tělocvičnu, keramickou dílnu, společenskou místnost, klubovnu a kuchyňku, místnost k uskladnění kol a invalidních vozíků, knihovnu, počítačovou místnost, rampu a zahrádku,
- pokud souhlasí, být denně osobně kontaktován na tzv. obchůzce, která probíhá od 9:00 – 11:00 hod., při které může konzultovat svá přání, problémy, závady v bytě apod.,
- v případě krátkodobého pobytu mimo zařízení (např. návštěva lékaře nebo nákup) může nechat na dveřích vzkaz, nejlépe s textem „*Nechci být rušen*“, aby nevznikly obavy o jeho zdraví nebo např. z důvodu možnosti spojit se s ním v případě nutnosti,

- pobyt mimo zařízení, který je delší než 48 hod., může hlásit ústně nebo písemným vzkazem, aby nevznikly obavy o jeho zdraví nebo např. z důvodu možnosti spojit se s ním v případě nutnosti,
- předkládat připomínky ke stravě osobně, písemně, nebo prostřednictvím zvoleného zástupce, který je členem stravovací komise a jehož jméno je zveřejněno na informační tabuli,
- účastnit se konzultačního odpoledne s ředitelkou organizace, vedoucí CHB a sociální pracovníci, které se koná jednou za měsíc,
- nahlížet do dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel,
- jednostranně ukončit smlouvu bez udání důvodu,
- být předem seznámen se změnou úhrad za poskytované činnosti,
- provedení mimořádného úkonu, např. nákup, úklid,
- na ohleduplnou podporu pracovníků CHB, prováděnou s empatií, porozuměním, nestranností s přihlédnutím k aktuálnímu stavu,
- na požádání je možno zhotovit klíče od hlavního vchodu pro osoby blízké – náklady hradí uživatel. O předání bude zhotoven protokol.

Povinnosti uživatele

- dodržovat smlouvu a vnitřní pravidla,
- předané klíče a ovladač ochraňovat a výhradně používat – jsou určeny pouze uživateli. Při ukončení služby vrátit všechny klíče, jejichž celkové množství bylo zaevidováno a podepsáno,
- v případě návštěvy se zvířaty, která nesmí volně pobíhat, rušit, obtěžovat a ohrožovat ostatní uživatele. Pokud dojde ke znečištění, uklidit vnitřní prostory a prostor před budovou organizace,
- vybavení obytné jednotky, které je majetkem organizace, nepřemisťovat do jiných prostor budovy, skladovat na balkoně a využívat jiným způsobem, než k jakému je určeno, aby nedošlo k jeho poškození nebo ztrátě,
- nezasahovat do zdí, omítek a podlah obytné jednotky včetně zdí, omítek a podlah balkonu, sociálního zařízení a společných prostor,

- uživatel je povinen neprodleně informovat sociálního pracovníka nebo vedoucího CHB o vzniku škody na majetku uživatele způsobené pracovníkem poskytovatele. Na pozdější oznámení o škodě nebude brán zřetel,
- při užívání vlastního rozhlasu a televize hradit individuálně poplatky dle zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasovém a televizním vysílání, ve znění pozdějších předpisů,
- hradit opravy vlastních elektrospotřebičů a zařízení prostřednictvím odborných firem. Provádět revizi domácích elektrospotřebičů vnesených na vlastní náklady. Uživatel si za vlastní, nezávadné elektrospotřebiče ručí sám.
- uživatel rovněž hradí mimořádné vymalování obytné jednotky v případě požáru, vytopení vodou nebo jiné havárie, která vznikla jeho zaviněním nebo zaviněním jeho návštěv,
- v obytných jednotkách, ve společných prostorách a v celém areálu zařízení, zachovávat zásady a pravidla společenského chování a hygieny tak, aby nenarušoval soužití s ostatními. To platí i pro jeho návštěvy,
- doba nočního klidu je stanovena od 22:00 – 6:00 hod. Uživatel dbá na to, aby nerušil ostatní hlukem, hlasitostí rozhlasového a televizního vysílání apod.,
- přespání jiné osoby může výjimečně povolit pouze ředitelka organizace,
- dodržovat zákaz kouření ve společných prostorách, nepřechovávat nebezpečné a hygienicky závadné předměty, chemikálie a zacházet s otevřeným ohněm,
- respektovat základní bezpečnostní předpisy a při mimořádných událostech se řídit pokyny zaměstnanců, v případě jejich nepřítomnosti pověřenými osobami z řad uživatelů, nebo pokyny bezpečnostních složek,
- umožnit vstup členům inventurní komise do obytné jednotky,

- umožnit vstup pravidelným kontrolám prováděnými revizními techniky (např. revize elektrospotřebičů),
- umožnit vstup zaměstnancům CHB, za účelem zjištění dodržování základních hygienických pravidel čistoty obytných jednotek,
- uvádět pravdivě nezbytné osobní údaje a hlásit změny,
- chovat se k pracovníkům poskytovatele slušně a důstojně,
- spolupracovat na individuálním plánování,
- nahlásit nebo odhlásit stravu na požadovaný den.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

Práva poskytovatele

- pozastavit nebo omezit poskytování služeb v případě infekčního onemocnění uživatele, pokud by hrozilo riziko nákazy ostatních uživatelů a zaměstnanců CHB,
- jednostranně vypovědět smlouvu v případě nedodržování smlouvy a vnitřních pravidel. Ukončit platnost smlouvy o poskytnutí sociální služby lze, jestliže uživatel opakovaně hrubě narušuje společné soužití. Jde zejména o vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, fyzické napadání ostatních uživatelů nebo pracovníků, vulgární chování, šikana, krádeže, opakované rušení nočního klidu, záměrné opakované poškozování majetku poskytovatele nebo ostatních uživatelů apod. – o všem výše uvedeném se provede zápis,
- navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů nebo změně legislativy.

Povinnosti poskytovatele

- vést dokumentaci o uživateli,
- seznámit uživatele s obsahem smlouvy tak, aby bylo jasné, že ji uživatel porozuměl,

- seznámit uživatele s obsahem vnitřních pravidel poskytovatele tak, aby bylo jasné, že jim uživatel porozuměl,
- dodržovat ujednání ve smlouvě a vnitřních pravidlech poskytovatele,
- uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování služeb,
- v případě situace, kdy službu nelze zajistit klíčovým pracovníkem zajistit výkon služby jiným pracovníkem,
- chovat se k uživatelům důstojně a slušně,
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatel,
- evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů,
- poskytnout první pomoc při ohrožení života uživatele,
- uhradit provozní náklady, které souvisejí s ubytováním,
- nejpozději do 5 pracovních dnů, od nahlášení poruchy, opravit v obytných jednotkách uživatele, spotřebiče majetku organizace (pokud nejde o havarijní stav). Opravy elektrospotřebičů v majetku organizace hradí organizace,
- jednou za rok provést fyzickou inventuru vybavení obytné jednotky, pravidelné revize majetku organizace, revizi požárních hlásičů.

V. Dokumentace

V CHB jsou shromažďovány a zpracovávány o uživatelích pouze takové osobní údaje a informace, které jsou nezbytné pro poskytnutí sociální služby (viz. níže uvedené).

Souhlas se zpracováváním osobních údajů je obsažen v žádosti o poskytnutí sociální služby, a to po dobu zařazení žádosti do pořadníku, přijímacího řízení, užívání služby a dobu nutnou k archivaci žádosti včetně souvisejících příloh.

Podepsáním smlouvy uživatel prohlašuje, že souhlasí s tím, že jeho osobní údaje, které poskytl, mohly být zpracovávány a uchovávány v rozsahu potřebném pro vedení dokumentace podle platné legislativy. Souhlas se vztahuje i na poskytování údajů za účelem kontrol souvisejících s poskytováním sociálních služeb, za účelem vedení evidence a statistik. V případě následné pomoci při poskytnutí služby se souhlas uživatele zapracuje do osobní dokumentace.

Dokumentace uživatelů je vedena v písemné i elektronické podobě. Zaměstnanci mají povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů.

1. Osobní údaje uživatele

Jméno, příjmení, datum narození, kontaktní adresa, telefonní číslo.

2. Citlivé údaje uživatele

Společně s žádostí o přijetí se předkládá zpráva od lékaře (Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele žádajícího o poskytnutí pobytové sociální služby).

3. Vedení dokumentace

Zaměstnanci, kteří zpracovávají osobní údaje uživatelů, odpovídají za ochranu těchto získaných informací a dbají na diskrétnost jejich sdílení. Bez souhlasu uživatele lze jeho osobní údaje použít pouze v případě ohrožení jeho zdraví nebo života, např. RZS nebo Policii ČR.

V případě potřeby do dokumentace uživatele může nahlížet ředitelka organizace, vedoucí CHB, sociální pracovnice, pracovníci v přímé péči, kteří s uživatelem pracují, kontrolní orgán.

4. Ochrana dokumentace

Ochrana dokumentace uživatelů je zajištěna uložením všech spisů a dokladů v uzamčených místnostech a uzamčených skříních odpovědných pracovníků, údaje uložené v PC jsou zálohovány a chráněny hesly (v souladu s GDPR).

Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace (dále také „Poskytovatel“) při Vámi projeveném zájmu o poskytování služby CHB, které směřuje k uzavření smlouvy s poskytovatelem o poskytování služby, pověří zaměstnance CHB k založení dokumentace k Vaší osobě. Její součástí budou **Vaše osobní údaje včetně informace o zdravotním stavu, které náleží do tzv. zvláštní kategorie údajů**, a to v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Vámi předané osobní údaje:

- 1) budou vedeny** v písemné fyzické i elektronické podobě **za účelem** uzavření smlouvy o poskytování služby CHB a splnění povinností z této smlouvy vyplývajících,
- 2) budou zabezpečeny** proti neoprávněnému přístupu nekompetentní osoby, neoprávněné změně, zničení, ztrátě, či jinému zneužití,
- 3) budou shromažďovány** (dále také **zpracovávány a uchovávány**) v rozsahu:
 - a) jméno, příjmení, datum narození, bydliště**, případně **titul**, pokud jste oprávněn/oprávněna ho užívat a budete-li chtít, abychom k Vaší osobě také evidovali i tento údaj; uvedené údaje poskytovatel potřebuje z důvodu:
 - zavedení Vaší osoby do pořadníku zájemců o službu (tj. před uzavřením smlouvy o poskytování služby CHB) a po uzavření smlouvy o poskytnutí služby CHB do seznamu uživatelů služby,
 - pro uzavření smlouvy o poskytování služby CHB,

b) číslo telefonu (vlastníte-li mobilní telefon nebo máte-li pevnou telefonní linku), které poskytovatel potřebuje z důvodu:

- rychlejší komunikace s Vámi před uzavřením smlouvy o poskytování služby CHB,
- v naléhavých případech (např. při vzniku mimořádné situace, kdy nebude mít možnost zajistit Vámi požadovaný úkon v termínu nebo čase, ve kterém byl s Vámi dojednáán),
- v případě nouzové nebo havarijní situace pro minimalizování újmy na zdraví nebo majetku.

c) číslo bankovního účtu, které poskytovatel potřebuje **pouze v případech**, kdy si zvolíte inkasní platbu jako způsob úhrady za poskytnuté služby.

d) údaje o zdravotním stavu – poskytovatel je využije pouze v případě ohrožení zdraví nebo života.

4) budou uchovávány:

a) v situaci, kdy Vaši žádost o poskytování služby CHB bude poskytovatel vést v pořadníku zájemců o službu vzhledem k tomu, že Vám nebude moci vyhovět z důvodu naplněné kapacity sociální služby, a to **ode dne, kdy od Vás poskytovatel získá osobní údaje, do dne uzavření smlouvy o poskytování služby CHB**, a poté po dobu viz informace uvedené v bodě b.

b) v situaci, kdy dojde k uzavření smlouvy o poskytování služby CHB (stanete se uživatelem služby) a z nějakého důvodu bude poskytování sociální služby ukončeno, a to **ode dne, kdy od Vás poskytovatel získá osobní údaje, do dne ukončení poskytování služby**, a poté po dobu 10 let budou údaje o Vaší osobě archivovány.

5) budou aktualizovány podle Vámi sdělených změn. Z tohoto důvodu si Vás dovoluujeme požádat, aby případné změny ve Vámi předaných osobních údajích byly poskytovateli hlášeny do 8 dnů poté, co nastanou.

6) budou zpřístupněny pracovníkům služby CHB, kteří zajišťují péči o konkrétního uživatele. Také těm, kteří pro poskytovatele zabezpečují zpracování údajů a v případě potřeby technické podpoře autorů softwaru poskytovatele.

Mimo zde uvedené pracovníky **nebudou údaje předávány** žádným způsobem dalším subjektům a budou využívány pouze pro účel, který je uveden výše v bodě 1. služby CHB o Vaší osobě.

Budete-li z nějakého důvodu mít obavu, zda jsou Vaše osobní údaje poskytovatelem shromažďovány (zpracovávány, uchovávány) v souladu s platnou legislativou, můžete se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Uvítáme však, pokud se s dotazem či stížností týkající se Vašich osobních údajů obrátíte nejdříve na poskytovatele.

V souladu s platnou legislativou **máte právo na přístup k osobním údajům, které jste poskytovateli předal/předala** (respektive máte přístup ke všem záznamům, které poskytovatel zaznamená v souvislosti s poskytováním chráněného bydlení o Vaší osobě), **právo na přenositelnost údajů** (tj. právo na předání údajů o Vaší osobě zpracovávaných v počítačích poskytovatele), **právo požadovat opravu Vámi sdělených osobních údajů a právo požádat o výmaz Vámi sdělených osobních údajů.**

VI. Evidence a vyúčtování úhrad, platba za provedené služby, přeplatky a nedoplatky, změny úhrad

Evidencí a vyúčtováním úhrad je pověřen sociální pracovník. Úhrady za sjednaný rozsah poskytovaných služeb jsou stanoveny dle platné Nabídky poskytovaných služeb v CHB.

Začátkem každého měsíce provádí sociální pracovník vyúčtování. Provede se kontrola načtených informací ze čtečky, doplňují se fakultativní činnosti a je vystaveno vyúčtování za poskytnuté služby za daný měsíc. Datum splatnosti se řídí smlouvou. Způsob možnosti platby je popsán v této kapitole bod 2.

1. Evidence a vyúčtování úhrad

Služby

Evidence provedené péče probíhá pomocí snímacího zařízení tzv. čteček.

Při příchodu PSS, za asistence uživatele, který mu předloží jeho jedinečné čárové kódy, provede sejmnutí čárového kódu tzv. „čipnutí“ začátek činnosti. Obdobný postup je proveden i při ukončení činnosti.

Každá PSS má vlastní čtečku, na kterou je prostřednictvím čárových kódů zaznamenáván čas a konkrétní úkon, který je u uživatele prováděn. Tyto údaje jsou poté přenášeny do počítačového programu, dle kterého je provedeno vyúčtování a stanovena platba za službu. Při první návštěvě pracovník předá čárové kódy uživateli, které musí mít při každé návštěvě k dispozici. Je proto třeba, mít je uložené na dostupném a viditelném místě.

Vzhledem k tomu, že čárový kód je jedinečný a neopakovatelný, tak se nemůže stát, že by se informace přenesly k někomu jinému a dochází k nepřesnějšímu vykazování času a služeb.

Pomocí čtečky jsou evidovány základní i fakultativní činnosti.

Ubytování

Měsíční úhrada za ubytování činí násobek denní částky a počtu dnů v daném měsíci. V případě nástupu nebo ukončení pobytu uživatele během měsíce se vypočte úhrada za ubytování od nástupu do konce daného měsíce, při ukončení se vypočte úhrada od 1. dne měsíce do dne ukončení pobytu. Po dobu nepřítomnosti uživatele v CHB se úhrada za ubytování nesnižuje. Úhradu za ubytování je uživatel povinen uhradit společně s vyúčtováním úhrad za služby v platném datu splatnosti – viz smlouva.

Strava

Úhrada za stravu je placena zálohově dopředu. V případě řádně ohlášené stravy bude záloha vyúčtována zpětně.

Každému odběrateli stravy je vystavena složenka, která mu je doručena spolu se složenkou za služby a ubytování.

Odhlašování/přihlašování se provádí **v kanceláři** sociální pracovnice č. 106. Odhlásit nebo přihlásit stravu na následující týden lze provést, každý čtvrtek od **8.00 – 9.00 hod.**

2. Platba za provedené služby

Platba se provádí buď v hotovosti – **26. dne každého měsíce** – (v případě, že některý z těchto dnů připadne na sobotu, neděli nebo státem uznaný svátek, úhrada bude provedena v nejbližším pracovním dni, který bude předcházet). Úhrady se vybírají **v místnosti č. 300 ve 2. patře**. Úhrady vybírá ekonomické oddělení **od 9:00 – 10:30 hod.** Dokladem o zaplacení v hotovosti je ústřížek ze složenky, potvrzený ekonomickým oddělením.

Složenku je také možné uhradit bezhotovostně převodem nebo v rámci pochůzky (na poště, v bance či inkasem).

Služby

Služby se platí zpětně za uplynulý měsíc takto:

Sociální pracovník do 5. pracovního dne v novém měsíci vystaví a předá uživateli vyúčtování za uplynulý měsíc. Vyúčtování obsahuje částky za odebrané služby a má předtištěnou složenku.

Ubytování

Úhradu za ubytování je uživatel povinen uhradit společně s vyúčtováním úhrad za služby v platném datu splatnosti – viz. smlouva.

Sociální pracovník do 5. pracovního dne v měsíci vystaví a předá uživateli vyúčtování za ubytování ve stávajícím měsíci. Vyúčtování má předtištěnou složenku.

Strava

Úhrada za stravu se platí zálohově dopředu dle počtu dnů v měsíci s ohledem na neodebranou stravu.

3. Přeplatky a nedoplatky

V případě vzniku přeplatky za stravu se vrací stejnou formou jako úhrada.

Při vzniklém nedoplatku za služby a ubytování se nejdříve osloví uživatel (je-li, např. hospitalizován), poté osoba blízká nebo rodina (v případě úmrtí). Jestliže se nenajde někdo, kdo nedoplatek uhradí, je nedoplatek přihlášen do dědického řízení. Za přihlášení do dědického řízení odpovídá sociální pracovník.

4. Změny úhrad

Pokud dojde ke změně úhrad a nedojde z podnětu nebo zavinění uživatele k uzavření dodatku nebo nové smlouvy, je uživatel povinen zaplatit úhrady za poskytnuté základní činnosti CHB v částkách, které se rovnají maximální výši úhrad stanovených vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

VII. Nouzové a havarijní situace

Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit nebo je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno, aby byly rychle a profesionálně řešeny. Všechny nouzové a havarijní situace jsou zaznamenány do Knihy denního hlášení a do Záznamového listu nouzových a havarijních situací a do dokumentace uživatele (Záznamový list).

1. Nouzové situace

Infekční onemocnění

Pokud onemocní v CHB více jak tři uživatelé stejnými potížemi (např. střevní potíže), informuje zaměstnanec vedoucí CHB, která zajistí postiženým vyšetření u lékaře a informuje ředitelku organizace a kontaktní osoby uživatelů. V případě většího počtu postižených (pět a více) informuje vedoucí CHB Krajskou hygienickou stanici a ve spolupráci s ní zajistí běžná protiinfekční opatření (zvýšená dezinfekce). V případě velkého rozšíření onemocnění může Krajská hygienická stanice uzavřít budovu CHB na dobu nezbytně nutnou (karanténa).

Úraz nebo život ohrožující zhoršení zdravotního stavu uživatele

Uživatel, u kterého došlo k pádu, úrazu nebo život ohrožujícímu zdravotnímu stavu kontaktuje zaměstnance CHB, příp. volá na služební mobil. V případě drobného zranění nebo nevolnosti uživatele, mu bude poskytnuto zaměstnancem základní ošetření. V případě většího poranění nebo úrazu, je přivolána RZS, do jejího příjezdu je poskytována uživateli první pomoc tak, aby byly zachovány základní životní funkce. V případě, že uživatel odmítne přivolání RZS s výjimkou bezvědomí, je učiněn zápis o jeho vůli – IP a v PC programu. V případě bezvědomí je RZS přivolána vždy.

Mimo provozní dobu (v době od 19:30 do 7:00 hod.) si uživatel zajišťuje pomoc individuálně.

Úmrtí uživatele

Zaměstnanec, který zemřelého uživatele nalezne, informuje vedoucí CHB, která přivolá RZS a Polici ČR, vedoucí následně informuje ředitelku organizace. V případě úmrtí uživatele za nepřítomnosti vedoucí CHB, oznámí úmrtí uživatele telefonicky pracovnice, která má službu, vedoucí CHB a ta informuje telefonicky ředitelku organizace.

Pokud mrtvého uživatele nalezne jiný uživatel, ihned o tom informuje zaměstnance CHB, případně volá na služební mobil, následuje výše uvedený postup.

Fyzická agresivita uživatele

Fyzická agresivita je stav, kdy uživatel ohrožuje svoje zdraví a život nebo zdraví jiných osob. Pokud je podezření, že může dojít ke zranění (agresora, jiného uživatele nebo zaměstnance), je přivolána RZS a Policie ČR. Pokud dojde k agresi, je vždy proveden záznam situace do dokumentace IP a v PC programu. Při opakování agrese může dojít k ukončení smlouvy.

Použití náhradních klíčů od obytné jednotky uživatele

Náhradní klíče od obytných jednotek jsou uloženy v zalepených a signovaných obálkách v trezoru organizace v kanceláři PSS č. 105.

Náhradní klíče mohou být použity jen v případech, když:

- uživatel si zabouchl dveře a nemá klíče,
- uživatel neotvírá v dohodnutou dobu,
- uživatel má klíč v zámku zevnitř a volá z obytné jednotky o pomoc,
- z obytné jednotky je cítit zápach nebo uniká kouř,
- vznikla živelná havárie nebo při podezření na ni,
- jsou jiné neodkladné záležitosti, např. roční inventura majetku organizace, revize elektroinstalace, elektrospotřebičů a požárních hlásičů,
- uživatel požádal ze zdravotních důvodů personál o používání náhradních klíčů,
- je důvodné podezření na zhoršení zdravotního stavu nebo úmrtí uživatele.

Ve všech případech je o tom učiněn zápis, podepsaný zaměstnancem nebo pověřeným uživatelem a jedním svědkem z řad uživatelů, který je otevření obytné jednotky přítomen.

Ztráta klíčů

Dojde-li, ke ztrátě klíčů od obytné jednotky, uživatel na vlastní náklady zakoupí novou FAB, duplikát klíče předá vedoucí CHB k uložení do trezoru.

Pokud dojde ke ztrátě bezpečnostního klíče od vchodu do CHB, uživatel to oznámí vedoucí CHB a ta zajistí výrobu náhradního klíče na náklady uživatele.

2. Havarijní situace

Při předání informací o havarijních situacích na tísňové volání se uvede:

- jméno volajícího,
- odkud volá, telefonní číslo,
- co se stalo,
- místo mimořádné události, včetně adresy CHB,
- počet postižených,
- popis zdravotního stavu postižených a vývoj příznaků,
- přesný čas kdy k situaci došlo, popř. i uplynulý čas.

Po ukončení hovoru se vyčká na zpětný telefonát, kterým si operační pracovník (dispečer) ověří pravdivost nahlášené zprávy.

Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:

- **Hasiči: 150**
- **Policie ČR: 158**
- **RZS: 155**
- **IZS: 112**
- **Městská policie: 156**

Nouzová telefonní čísla a informace o hlavních uzávěrech vody, elektrického proudu a plynu jsou uvedeny na vývěskách v každém poschodí budovy CHB.

Požár v budově CHB

V případě požáru jsou zaměstnanci povinni dodržovat požární řád a evakuační plán organizace, které jsou dostupné všem uživatelům a zaměstnancům a s jeho umístěním a zněním jsou všichni uživatelé i zaměstnanci seznámeni.

Pracovník, který požár zpozoruje, vypne přívod elektřiny a na vzniklý požár upozorní ostatní pracovníky, kteří v případě nutnosti zajistí evakuaci uživatelů. Požár menšího rozsahu uhasí na místě zaměstnanec, který požár zjistil a nahlásí vzniklou situaci vedoucí CHB. Při požáru většího rozsahu uvědomí zaměstnanec HZS nebo tísňovou linku a v případě potřeby i středisko územní ZS a Policii ČR. Vždy uvědomí vedoucí CHB, která informuje ředitelku organizace. Pokud zjistí požár uživatel, začne volat „hoří“ a předá informaci – nejbližšímu, pracovníkovi CHB, nebo na ohlašovně požáru v kanceláři 103. Následuje výše uvedený postup. Při nutné evakuaci se uživatelé řídí pokyny velitele zásahu a zasahujících jednotek a pracovníků CHB.

Povodeň

V případě poruch na vodovodním řádu pracovník, který povodeň zjistí, ihned kontaktuje HZS nebo tísňovou linku, v případě potřeby i Středisko územní ZS Olomouc a vedoucí CHB, která následně informuje ředitelku organizace.

V případě živelné povodně se všichni řídí pokyny velitele zásahu.

Obecnými zásadami při zaplavení vodou je vypnutí elektřiny a vody, kontrola uzavření všech oken a dveří, upevnění věcí, které by mohly být zaplaveny a odneseny vodou, umístění věcí větší materiální hodnoty do vyšších pater CHB.

Přerušení dodávky elektrické energie

Zaměstnanec, který tuto situaci zjistí, informuje vedoucí CHB a ta následně informuje vedoucího provozního úseku a ředitelku organizace.

Vedoucí CHB, případně jiný zaměstnanec, který na tuto situaci upozornil, vypne hlavní jistič. Pokud půjde o havarijní situaci, kterou nezvládnou pracovníci CHB, nahlásí vedoucí CHB situaci na poruchovou linku ČEZ a zjistí dobu odstávky. Uživatelé jsou o situaci informováni. Pokud odstávku zjistí uživatel, informuje osobně nebo telefonicky kteréhokoliv zaměstnance CHB.

Násilné vniknutí cizí osoby do budovy CHB, krádež majetku organizace

Zaměstnanec nebo uživatel, který situaci zjistí, ihned informuje vedoucí CHB, případně zástupce, která informuje ředitelku organizace. Následně je přivolána Policie ČR. Jsou zjištěny a zaznamenány všechny dostupné informace (čas, kdy k situaci došlo, svědkové, rozsah škody apod.).

Poškození majetku organizace uživatelem

Uživatelé odpovídají za škody, které byly způsobeny na majetku organizace jejich zaviněním nebo zaviněním jejich návštěv. V tomto případě je od nich požadována plná úhrada za opravu nebo výměna poškozené věci.

Uvznutí uživatele ve výtahu

Ve výtahu je srozumitelně popsáno, co dělat v případě uvznutí ve výtahu, s telefonními kontakty pro vyproštění. Pokud uvznutí ve výtahu zaznamená některý z uživatelů, informuje o této skutečnosti kteréhokoliv zaměstnance, následně vedoucí CHB informuje vedoucího provozního úseku. V případě nutnosti je přivolána asistenční a vyprošťovací služba.

VIII. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnost může podat uživatel, rodinný příslušník nebo jiná osoba. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb lze podat ústní či písemnou formou (i elektronicky) těmto osobám:

- vedoucí CHB, příp. jeho zástupci
- sociálnímu pracovníkovi
- pracovníkům přímé obslužné péče (klíčového pracovníkovi)

Všichni pracovníci CHB jsou seznámeni s postupem vyřizování stížností včetně jejich přijímání.

Stížnost může být vznesena i anonymní cestou, a to prostřednictvím anonymní schránky, na chodbě vedle poštovních schránek v suterénu budovy CHB na Zikové ulici 618/14, Olomouc. Schránka se vybírá pravidelně 1 x týdně.

Stížnost na pracovníky CHB řeší vedoucí chráněného bydlení. Stížnost na vedoucí chráněného bydlení lze podat řediteli.

Stížnost bude písemně vyřízena do 14 dnů, v případě závažnosti stížnosti nejpozději do 30 dnů. Pokud není uvedeno kam sdělit odpověď na stížnost, bude tato odpověď vyvěšena na informační tabuli, která se nachází na chodbě v přízemí budovy chráněného bydlení na Zikové ulici 618/14, Olomouc.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

– Ředitele

Sociální služby pro seniory Olomouc,

příspěvková organizace

Zikova 618/14

770 10 Olomouc

Tel. 585 757 061

e-mail: reditel@sluzbyproseniory.cz

- Zřizovatele

Olomoucký kraj

Krajský úřad

odbor sociálních věcí Jeremenkova 40a 779 11 Olomouc

- Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

tel: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

- Na veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

IX. Ukončení služby

Pobyt v CHB je ukončen písemnou dohodou obou stran, písemnou výpovědí jednou ze smluvních stran, zánikem poskytovatele nebo úmrtím uživatele.

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem činí 14 kalendářních dnů od data doručení, pokud se strany nedohodnou jinak.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů jestliže:

- a) došlo-li prokazatelně k takovým změnám stavu uživatele, které vylučují poskytnutí pobytové sociální služby chráněné bydlení,
- b) bude-li uživatel v prodlení s úhradou za poskytnuté služby (ubytování a úkony péče) nejméně jeden měsíc, tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc do posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícím,

- c) porušuje-li uživatel opakovaně povinnosti mu vyplývající z této smlouvy nebo z vnitřních pravidel,
- d) jestliže poskytovatel nebude nadále poskytovat sociální službu, která je předmětem této smlouvy.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí dva měsíce, pokud se strany nedohodnou jinak a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

X. Kontakty

Název a adresa:

Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace Zikova 618/14
770 10 Olomouc

Ústředna organizace:	585 757 061
Vedoucí CHB:	585 757 073
Sociální pracovnice CHB:	585 757 075
Služební mobil CHB:	721 743 051

E-mail organizace:	olomouc@sluzbyproseniory.cz
E-mail vedoucí CHB:	vedouciCHB@sluzbyproseniory.cz
webové stránky:	www.sluzbyproseniory.cz

 ID datové schránky: cn5k73h

Poznámky: