

## POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Práh jižní Morava, z.ú.**

Druh poskytované služby: **CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

Název a místo zařízení poskytované sociální služby: Práh jižní Morava, z.ú.; Tuřanská 12, 620 00 Brno; Křenová 63, 602 00 Brno; Pekařská 52, 602 00 Brno; Pod kaštany 16, 616 00 Brno; Hodonínská 15, 617 00 Brno; Kuldova 34, 615 00 Brno, Křenová 6, 602 00 Brno, Lidická 15, 602 00 Brno; Štěpánská 303/2, 602 00 Brno; Velká Mikulášská 33/18, 669 02 Znojmo

### 1. POSLÁNÍ SLUŽBY:

Posláním Chráněného bydlení Práh jižní Morava, z.ú. je zvyšovat soběstačnost lidí s psychotickým onemocněním v městě Brně, aby mohli po ukončení pobytu samostatně bydlet v přirozeném prostředí

### 2. CÍLE SLUŽBY:

1) Cílem služby je uživatel bydlící samostatně v prostředí, které si sám nebo s podporou pracovníka vybral k životu.

2) Cílem služby je uživatel, který umí si zajistit stravu, udržuje bydlení v čistotě, zvládá hygienické úkony a pečuje o sebe, vyjde s měsíčním příjmem.

3) Cílem služby je uživatel, který umí po ukončení poskytování služby samostatně zacházet se svou nemocí a má přehled o své medikaci. Zná svoji medikaci a samostatně ji užívá, umí si domluvit preventivní prohlídku u lékařů (zubař, gynekolog, praktický lékař) spolupracuje se svým psychiatrem a dalšími odborníky, ví, co udělat v krizi, případně dokáže využívat jako nástroj pomoci protikrizové plánování.

4) Cílem služby je uživatel, který po ukončení poskytování služby si umí nakoupit zboží běžné spotřeby, umí si objednat opravy a servisní služby, umí si vyřídit osobní záležitosti na různých institucích (pošta, banka), umí si vyřídit jízdní doklady, umí si vyhledat instituci, která zajišťuje státní sociální podporu, ví, na kterou instituci se obrátit ohledně poskytování důchodu (SSZ) nebo jiných záležitostí, umí si vyhledat občanskoprávní pomoc.

5) Cílem služby je uživatel, který během a po ukončení umí navázat kontakt s jinou osobou, navazuje, udržuje vztahy se známými, přáteli, rodinou a umí aktivně a hodnotně dle svých potřeb a možností trávit volný čas.

### 3. CÍLOVÁ SKUPINA

Lidé dlouhodobě duševně nemocní s psychotickými a afektivními poruchami v nepříznivé životní situaci v oblasti bydlení, kteří mají stabilizovaný psychický stav.

Za nepříznivou životní situaci v oblasti bydlení považujeme takovou situaci, kdy klient v důsledku své nemoci nezvládá samostatné bydlení.

#### **4. Plánování ve službě**

Při uzavírání smlouvy o službě se pracovník s uživatelem domluví na cíli spolupráce. Při plánování se pracovník s uživatelem dohodne na tom, jak bude služba probíhat: co je cílem spolupráce, kdy a jak se pracovník bude s uživatelem setkávat a co bude obsahem schůzek, jak jej budou hodnotit. Využívá k tomu závěry z mapování, které probíhá během jednání se zájemcem, případně dále mapuje. Plán průběhu poskytování služby může být pracovníkem zaznamenán ručně nebo přepsán v PC formě. Pracovník služby využívá formulář „Individuální plánování průběhu služby CHB“. Při plánování využívají pracovníci metodu psychosociální rehabilitace, která se používá zejména při práci s duševně nemocnými lidmi. Její hlavní zásadou je spolupráce v souladu s klientovými přáními a potřebami péče. Je to komplexní přístup, který pracuje v několika úrovních (klient, jeho prostředí, společnost). Cílem této metody je zvýšit soběstačnost uživatele a rozvíjet jeho zdravé stránky osobnosti.

#### **5. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

- Zachovávání důvěrnosti informací a ochrana osobních údajů uživatele
- Individuální práce s uživatelem a v souladu s jeho přáním či rozhodnutím
- Respekt k soukromí uživatele

#### **6. POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ SKUPINOVÉ TUŘANSKÁ**

##### **Provozní doba nepřetržitá**

Služba poskytuje bydlení pro uživatele, kteří chtějí trénovat zvládání samostatného bydlení s podporou pracovníka služby. Aktivní forma služby je poskytována v po – pá: 8:00 – 16:30. V případě potřeby uživatele a možností pracovníka je možné se s pracovníkem dohodnout individuálně na schůzce i mimo provozní dobu služby. Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon.

S uživatelem se uzavírá smlouva na 6 měsíců s možností prodloužení. Uživatel se může o vhodnosti bydlení přesvědčit v rámci zkušební doby, která je tříměsíční od podpisu smlouvy. Bydlení se nachází v odděleném křídle budovy Práh jižní Morava, z. ú. v Brně – Tuřanech v bezprostřední blízkosti kanceláře pracovníků týmu Chráněného bydlení. Poskytuje bydlení až pro 5 osob. Byt má pět jednolůžkových pokojů a společné prostory: obývací místnost, kuchyň, koupelna, toaleta, předsíň, chodba. Byt je plně zařízen, ale uživatel si po domluvě může nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci.

#### **CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ SKUPINOVÉ KŘENOVÁ 63**

##### **Provozní doba nepřetržitá**

Služba poskytuje bydlení pro uživatele, kteří chtějí trénovat zvládání samostatného bydlení s podporou pracovníka služby. Aktivní forma služby je poskytována každý den včetně soboty, neděle a svátků 8:00 – 20:00. V případě potřeby uživatele a možností pracovníka je možné se s pracovníkem dohodnout individuálně na schůzce i mimo provozní dobu služby. Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon. S

uživatelé se uzavírá smlouva na 6 měsíců s možností prodloužení. Uživatel se může o vhodnosti bydlení přesvědčit v rámci zkušební doby, která je tříměsíční od podpisu smlouvy. Bydlení se nachází v budově organizace Křenová 63. V budově se také nachází kanceláře pracovníků Chráněného bydlení. Chráněné bydlení Křenová 63 je určeno pro 9 osob, tedy celkem 9 lůžek. V domě jsou tři byty, které jsou určeny vždy 3 uživatelům služby. V každém bytě se nachází obývací pokoj s kuchyňským koutem, koupelna, toaleta, chodba a tři pokoje. Byty jsou plně zařízeny. Po domluvě s vedoucím služby si může uživatel nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci.

## CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ SKUPINOVÉ KŘENOVÁ 6

### **Provozní doba nepřetržitá**

Služba poskytuje bydlení pro uživatele, kteří chtějí trénovat zvládání samostatného bydlení s podporou pracovníka služby. Aktivní forma služby je poskytována v po – pá: 8:00 – 14:00. V případě potřeby uživatele a možností pracovníka je možné se s pracovníkem dohodnout individuálně na schůzce i mimo provozní dobu služby. Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon. S uživatelem se uzavírá smlouva na 6 měsíců s možností prodloužení. Uživatel se může o vhodnosti bydlení přesvědčit v rámci zkušební doby, která je tříměsíční od podpisu smlouvy. Bydlení se nachází v bytě, který je ve 4. patře bytového domu na ulici Křenová 6. Chráněné bydlení Křenová 6 má k dispozici 4 lůžka a je tedy určeno pro 4 osoby. V bytě se nachází obývací pokoj s kuchyňským koutem, koupelna, 2 toalety (jedna pro pracovníky, jedna pro klienty), chodba a 4 pokoje. Byt je plně zařízen. Po domluvě s vedoucím služby si může uživatel nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci.

## CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ KOMUNITNÍHO TYPU

### **Provozní doba nepřetržitá**

Služba poskytuje bydlení s menší podporou pracovníka služby pro uživatele, kteří plánují vlastní samostatné bydlení. Služba se poskytuje celoročně, aktivní forma služby je poskytována pouze v pracovní dny po vzájemné domluvě (po - pá 8:00 – 16:30). Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon. Jedná se o několik částečně zařízených bytů o různé velikosti v běžné městské zástavbě. Počet lůžek v jednotlivých chráněných bydlení komunitního typu je následující: Pekařská 52 má 3 lůžka, Pod Kaštany 16 má 1 lůžko, Hodonínská 15 má 1 lůžko, Kuldova 34 má 2 lůžka a Lidická 15 má 8 lůžek (dva byty vždy po 4 lůžkách). S uživatelem se smlouva uzavírá na půl roku s možností prodloužení.

## CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ SKUPINOVÉ, Velká Mikulášská 33/18, Znojmo

Služba poskytuje bydlení pro uživatele, kteří chtějí trénovat zvládání samostatného bydlení s podporou pracovníka služby. Aktivní forma služby je poskytována pouze v pracovní dny: 8:00 – 16:30. V případě potřeby uživatele a možností pracovníka je možné se s pracovníkem dohodnout individuálně na schůzce i mimo provozní dobu služby. Po ostatní dobu jsou vyvěšena důležitá čísla na nástěnce společně s tel. číslem na krizový telefon.

S uživatelem se uzavírá smlouva na 6 měsíců s možností prodloužení. Bydlení se nachází v bytovém domě, a to v 1. patře bytového domu ve dvou bytech nasedajících přímo na sebe. Poskytuje bydlení až pro 5 osob. První byt má 2 jednolůžkové pokoje a společné prostory: kuchyň, koupelna, toaleta, předsíň. Byt je plně zařízen, ale uživatel si po domluvě může nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci. Druhý byt má 3 jednolůžkové pokoje a společné prostory: obývací místnost, kuchyň, koupelna, toaleta, předsíň.

**Služba Chráněné bydlení je realizována prostřednictvím těchto činností:**

- 1) Pomoc při zajištění stravy
- 2) Poskytnutí ubytování
- 3) Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- 4) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- 5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- 6) Sociálně terapeutické činnosti
- 7) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- 8) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

**Přehled úhrad za poskytování služby:**

Úhrada za ubytování a poskytování služby v Chráněném bydlení skupinovém i Chráněném bydlení komunitního typu je stanovena v ceníku Chráněného bydlení. Uživatelé služby mají možnost požádat poskytovatele o snížení úhrady za poskytování služby, snížení úhrady je vypočítáno individuálně na základě doložených příjmů uživatele.

## **7. INFORMOVÁNÍ ZÁJEMCŮ O SLUŽBU**

Všichni členové týmu chráněného bydlení (dále jen CHB) jsou oprávněni podávat zájemcům informace o službě (telefonicky, osobně). Všichni členové týmu poskytují zájemcům základní sociální poradenství, zprostředkovávají kontakt na ostatní služby Práh jižní Morava, z. ú. a na jiné poskytovatele služeb.

Vedením prvkontaktních schůzek se zájemci o službu je pověřen vedoucí příslušného týmu. Mohou ho však zastoupit i ostatní členové týmu CHB.

Vedoucí služby předává zájemci zejména informace o:

- poslání a cílech služby
- podmínkách přijetí do služby, podmínkách odmítnutí
- druhu, popisu a rozsahu služby
- místu a času poskytování služby
- výši úhrad a možnosti požádat si o slevu
- seznámení se způsobem spolupráce – plánem průběhu poskytování služby
- postupu při uplatňování námětů, připomínek a stížností uživatele

## **8. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

### **8.1 Prvkontaktní schůzky se zájemci o službu**

Za zájemce jsou považovány všechny osoby, se kterými probíhá jednání před uzavřením Smlouvy o poskytnutí služby. Cílem jednání se zájemcem je zjistit, co zájemce od služby

očekává, seznámit jej se všemi podmínkami služby a ověřit, zda jsou pro něj podmínky přijatelné a jaká je jeho nepříznivá sociální situace.

Jednání se koná zpravidla formou 3 - 4 schůzek (počet schůzek nelze určit s přesností, odvíjí se podle potřeby), které mají individuální časový rámec. Jednání se zájemcem probíhá následovně:

Na začátku jednání se vedoucí služby, případně jiný pracovník, zájemci představí a předává zájemci veškeré informace o službě, informuje zájemce o možnostech služby, možnostech zařazení zájemce do služby, aktuální kapacitě služby, předá mu informační leták služby.

Pracovník si musí dát pozor, aby nepřecenil schopnosti zájemce vstřebat množství informací, které pracovníkovi připadají samozřejmé. Pracovník se doptává, jestli zájemce informacím rozumí, na schůzce nechává dostatečný prostor pro otázky a připomínky zájemce. V případě, že je informací pro zájemce mnoho najednou, může pracovník zájemci nabídnout přerušení schůzky a pokračování na příští schůzce.

Cílem schůzek je zjistit adekvátnost služby pro zájemce o službu:

- a) Je třeba zjistit, jestli zájemce splňuje podmínky pro vstup do služby, viz standard číslo 1. (typ diagnózy, atp.). Pokud pracovník zjistí, že zájemce se neshoduje s vymezenou cílovou skupinou, případně nesplňuje jiné podmínky, tak jej o této skutečnosti ho informuje a dále mu poskytuje základní sociální poradenství. Pracovník také vysvětluje důvod takového postupu a to dle možností a schopností zájemce.
- b) Pracovník také zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce a potřeby zájemce v oblasti bydlení, aby mohl odhadnout, zda a jak služba může naplnit potřeby uživatele. Optimální strategie je nejprve zjistit, co zájemce už o službě ví a co se dozvědět chce, aby k tomu pracovník mohl přiměřeně a plynule připojit své informace. Na základě zjištění těchto informací probíhá další jednání

Se zájemcem je seznámen se dvěma dokumenty. Souhlas se shromažďováním osobních a citlivých údajů potvrzuje podpisem. Dotazník pro vstupní kontakt vyplní. Pracovník zájemci nabídne možnost, že si dotazník vyplní sám nebo že ho mohou vyplnit společně, kdy zájemce poskytuje pracovníkovi údaje, které pracovník do dotazníku zaznamenává. Následně je zájemci předán formulář Psychiatrické potvrzení k zařazení zájemce do služby CHB, který zájemce nechá vyplnit a potvrdit u svého ambulantního psychiatra. Na základě tohoto formuláře se ověří splnění podmínek pro vstup do služby, proto je potvrzení nutné přinést během následujících schůzek, ještě však před uzavřením smlouvy.

Pokud má zájemce o službu zájem, je seznámen se základními informacemi o službě a splňuje vstupní podmínky k přijetí do služby, vyplní (samostatně nebo ve spolupráci s pracovníkem) žádost o přijetí do služby.

Následuje proces rozhodování o přijetí/nepřijetí zájemce do služby CHB .

Zájemce může využít formulář Příloha k žádosti – potvrzení o finančním dotování zájemce ze strany osoby blízké, pokud nesplňuje podmínku dostatečného příjmu a osoba blízká se zaručí, že bude doplácet peníze do daného příjmu. Potřebný příjem je odvozen z ceníku služby. Klient musí mít 3410 Kč životního minima pro svou potřebu na měsíc a zároveň musí zaplatit minimální nájem. V Chráněném bydlení skupinovém Křenová je to 0 Kč. V Chráněném bydlení skupinovém Tuřanská je to 2000 Kč. V individuálních bytech jsou to nájemné uvedené v ceníku k jednotlivým bytům.

## 8.2 Kritéria přijetí do služby

### Podmínky přijetí pro službu Chráněné bydlení (dále jen CHB)

- dlouhodobé duševní onemocnění psychotickou nebo afektivní poruchou (všechny diagnózy spektra F 20 – F 29 a F 30 – F 39 tzn. schizofrenie, schizotypní porucha, akutní a přechodné psychotické poruchy, schizoaferktivní poruchy, manická fáze, bipolární afektivní porucha, depresivní fáze, periodická depresivní porucha a jiné)
- věk 18-64 let
- stabilizovaný psychický stav
- trvalé bydliště v Brně
- dobrovolná a aktivní spolupráce s pracovníky
- souhlas s aktivní spoluprací na stanovování, uskutečňování a hodnocení osobního rehabilitačního plánu
- zajištěné bydlení nebo jeho aktivní hledání
- zájemce umožní poskytovateli kontaktovat svého ambulantního nebo ošetřujícího psychiatra
- Specifikem pro CHB Skupinové ve Znojmě je, že kromě výše zmíněného přijímáme do služby i uživatele s dlouhodobým duševním onemocněním z okruhu F60-F69 tzn. poruchy osobnosti
- 

### 8.3 Kritéria odmítnutí poskytnutí služby

- ochranná léčba: protialkoholická, protitoxikomanická, sexuologická
- závislost na alkoholu nebo jiných návykových látkách (diagnostikovaná lékařem)
- agresivní chování (diagnostikované psychiatrem)
- jedná-li se o kombinaci poruch nebo postižení
  - a) kombinace psychotické nebo afektivní poruchy se střední nebo těžkou mentální retardací
  - b) duální diagnózy (přijímáme pouze v případech vyléčené závislosti, absolvování terapeutické komunity nebo abstinence zájemce min. 6 měsíců) *Lze učinit výjimku na základě individuálního zvážení situace. Rozhoduje úroveň spolupráce zájemce s adiktologickou službou, jeho historie ve spolupráci s ní, návyková látka, o kterou se jedná apod.*
  - c) u kombinace psychotické nebo afektivní poruchy s tělesným či smyslovým postižením je nutné individuálně posoudit přijetí zájemce podle jeho potřeb a možností a možností služby. Rovněž je nezbytné zvážit spolupráci s další doprovodnou službou

zvládající druhé postižení. Přijetí zájemce s tímto postižením individuálně posuzuje tým Podpory bydlení společně s vedoucím psychosociální rehabilitace, případně odborným lékařem

## **8.4 Postup přijetí/odmítnutí zájemce**

### **Postup přijetí/odmítnutí žadatele a pořadník čekatelů ve službě Chráněné bydlení**

Uživatel podal pověřenému pracovníkovi žádost o službu CHB. Ten na základě průběhu prvních kontaktů, schůzek, splnění vstupních podmínek a podané žádosti zvažuje přijetí žadatele do služby a přidělení osobního pracovníka uživateli. Pracovník má možnost požádat externího psychiatra o psychiatrické vyšetření zájemce, ze kterého je psychiatrickou vyhotoven písemný dokument, ve kterém mimo jiné vyjadřuje svůj posudek ohledně případného přijetí. Na základě psychiatrického vyšetření se pověřený pracovník může lépe rozhodnout, zda zájemce přijme, či nikoli. V případě, že situace není jasná i po pohovoru s psychiatrem služby, je k rozhodování přizván i odborný vedoucí.

### **Článek 1.**

#### **Důvody a postup při nepřijetí žadatele do služby**

Služba má právo zájemce nepřijmout v případě, že nespĺňuje podmínky pro přijetí (viz. Standard č.1, Kapitola II.) nebo ze zákonných důvodů, tzn.:

- Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- 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.
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby

Rozhodnutí o nepřijetí proběhne do 30 dnů od podání žádosti a je žadateli předáno písemně s odůvodněním nepřijetí. Žadatel a vedoucí služby rozhodnutí o nepřijetí podepíší, jeden výtisk obdrží žadatel, druhý výtisk je evidován ve složce „Služba CHB – odmítnutí zájemci“. V případě, že se zájemce z nějakého důvodu již nedostaví na osobní schůzku, je mu rozhodnutí o nepřijetí zasláno poštou. Žadatel je informován o svém právu se proti rozhodnutí o nepřijetí do 15 dnů písemně odvolat k ředitelce sdružení. Doposud získané materiály a dokumentace o zájemci jsou jednou ročně uloženy do centrálního archivu Práh jižní Morava, z.ú..

Podle osobní situace zájemce jsou mu nabídnuty jiné možnosti kam se obrátit o pomoc a jsou mu předány kontakty na organizace, které mu mohou zajistit nebo zajistí pomoc.

## Článek 2.

### Důvody a postup při přijetí žadatele do služby

Rozhodnutí o přijetí proběhne do 30 dnů od podání žádosti. Rozhodnutí je žadateli předáno písemně. Jeden výtisk rozhodnutí je uchováván ve složce Služba CHB u vedoucího služby, společně se žádostí o službu, včetně žádostí zamítnutých a vyřazených na vlastní žádost.

Přijatý žadatel je zapsán do Evidenčního listu čekatelů – pořadníku (pokud ve službě není pro uživatele volná kapacita).

#### 9. POŘADNÍK ŽADATELŮ O SLUŽBU

V případě, že je naplněna kapacita služby, je uživatel o této skutečnosti informován a je mu nabídnuta možnost zařazení do pořadníku čekatelů. Do pořadníku čekatelů je zájemce zapsán od data podání žádosti o službu. Pracovník pověřený vedením prvkontaktních schůzek se s čekatelem dohodne, jakým způsobem budou v kontaktu. A to nejen za účelem, aby byl čekatel aktuálně informován o svém pořadí v pořadníku ale především proto, aby po dobu setrvání v pořadníku již mohl pracovat na zmírnění své nepříznivé situace – je mu doporučena zprostředkována jiná služba jak v rámci organizace Práh jižní Morava z.ú., tak jiná služba orientovaná například na práci a zaměstnání nebo volný čas nebo další oblasti života. Pracovník tedy není v kontaktu jen s čekatelem ale i s pracovníkem příslušné služby.

Pokud čekatel je v pořadníku na prvním místě a uvolní se kapacita služby a čekatel nechce aktuálně z nejrůznějších důvodů využít nabízenou službu, může na vlastní žádost dále zůstat v pořadníku, ale automaticky je posunut na poslední pozici. Čekatel je o této skutečnosti dopředu informován. Odmítnutí uskuteční čekatel ústně, telefonicky nebo písemně. Odmítnutí lze provést třikrát, po třetím odmítnutí je již zájemce automaticky vyřazen z pořadníku. V případě, že bude mít opětovně o službu zájem, musí si podat novou žádost. Pracovník pověřený vedením prvkontaktních schůzek vyhotoví o vyřazení z pořadníku záznam v evidenčním listu čekatelů – pořadníku a v záznamu z jednání se zájemcem

Pokud žadatel přestane mít o službu zájem ještě před podpisem smlouvy o poskytování služby, může být na vlastní žádost vyřazen z pořadníku. O vyřazení z pořadníku může požádat osobně, písemně, elektronicky nebo telefonicky. Pověřený pracovník vyhotoví o vyřazení z pořadníku záznam v evidenčním listu čekatelů – pořadníku a v záznamu z jednání se zájemcem. Dokumentace vyřazených zájemců o službu je jednou ročně archivována v centrálním archivu Práh jižní Morava, z.ú..

Pokud uživatel neztratí zájem o službu, ale v době nabídky využít službu CHB nemůže z objektivních důvodů službu využít např.: hospitalizace, nestabilizovaný zdravotní stav, který vede k nemožnosti kontaktování se zájemcem, není v takovém případě posunut v pořadníku. Zůstává v pořadí. Služba CHB osloví v pořadí dalšího zájemce z pořadníku. Tento postup konzultuje předem pověřený pracovník s vedoucím služby.



V případě, že je zájemce zařazen do pořadníku CHB Tuřany nebo Křenová 6 a jeho zdravotní nebo sociální situace se změní- je hospitalizován, dojde ke změně v jeho fungování a samostatnosti oproti stavu při jednání se zájemcem- je možné zájemce po poradě s odborným vedoucím služeb přesunout do pořadníku služby CHB Křenová. Zájemce se do pořadníku CHB Křenová zařadí podle data podání žádosti o službu CHB Tuřany nebo Křenová6. Tento postup je možný i opačně- tedy v případě zájemce o CHB Křenová, který může v případě změny jeho situace přejít do pořadníku CHB Tuřany nebo Křenová 6 a to za stejných podmínek.

Chráněné bydlení komunitního typu nabízí spolubydlení více osobám, čímž se snižují náklady jednotlivých osob na bydlení. Bydlení je tak dostupné i osobám s nízkými příjmy. Uživatelé jsou do chráněného bydlení komunitního typu přijímáni na základě pořadníku, kde jsou vedení podle data žádosti. Po poradě týmu, případně po poradě s odborným vedoucím může být místo nabídnuto i zájemcům z pořadníku chráněného bydlení skupinového nebo uživatelům z chráněného bydlení skupinového, u nichž to vyžaduje jejich aktuální nepříznivá sociální situace. Tito zájemci či uživatelé tak mohou být přijati bez ohledu na pořadové číslo nebo zařazení do pořadníku chráněného bydlení komunitního typu.

V případě, že je člověk aktivním uživatelem jedné části služby a je v pořadníku i na jinou, například je v pořadníku CHB Tuřany a užívá službu CHBKT nebo CHB Křenová 63, 6, řeší osobní pracovník s klientem individuálně, zda je potřeba, aby v pořadníku dále figuroval a proč. Z pravidla tak činí v okamžik, kdy klient přichází v daném pořadníku na řadu, ale může tuto situaci s uživatelem řešit i kdykoli v průběhu spolupráce.

## **10. NÁSTUP UŽIVATELE DO CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ**

Pokud je volná kapacita, začíná osobní pracovník pracovat s přijatým žadatelem ihned a přijetí je završeno seznámením s obsahem smlouvy a zapsání cíle spolupráce do smlouvy o poskytování služby a jejím podpisem. Podpisem smlouvy o poskytnutí služby se žadatel stává uživatelem služby. Pracovník založí novému uživateli spis a vede o průběhu spolupráce s uživatelem písemné záznamy ve spise a elektronické databázi.

Před samotným nástupem do služby se uživatel může zúčastnit tzv. Sešlostí v chráněném bydlení Tuřanská 12, chráněném bydlení Křenová 63 a chráněném bydlení Křenová 6 za účelem seznámení se s ostatními uživateli služby.

### **Při přijetí do služby uživatel:**

- podepisuje smlouvu o poskytování služby a dohodu o bližších podmínkách poskytování sociální služby
- obdrží klíče a přebírá vybavení pokoje/bytu dle písemného protokolu
- předává potvrzení o bezinfekčnosti (chráněné bydlení Tuřanská 12, chráněné bydlení Křenová 63, chráněné bydlení Křenová 6)
- obsluhou a provozem krizového mobilu (chráněné bydlení Tuřanská 12, chráněné bydlení Křenová 63, chráněné bydlení Křenová 6)
- umístěním uzávěrů vody, plynu, umístěním rozvodné skříně a hasicího přístroje

- umístěním a obsahem lékárníčky (chráněné bydlení Tuřanská 12, chráněné bydlení Křenová 63, chráněné bydlení Křenová 6)
- domovním řádem
- obsluhou elektrických spotřebičů
- řešením krizových a havarijních situací a kontaktem na havarijní službu
- důležitými telefonními čísly

## **11. ZPŮSOB, JAK JSOU UŽIVATELÉ ZAPOJENI DO ROZHODOVÁNÍ O VYUŽITÍ SLUŽBY A JEJÍM OVLIVŇOVÁNÍ**

### **Chráněné bydlení skupinové (dále jen CHBS)**

1. Schůzky: Uživatel může ovlivnit: náplň, místo, četnost a délku schůzek.
2. Individuální plánování: Uživatel si stanovuje osobní cíle sám a má právo kdykoli tyto cíle přehodnotit, změnit. Uživatel rozhoduje o tom: jak dlouho bude službu využívat, jak často službu využívat, co bude od služby požadovat a čeho chce ve službě dosáhnout.
3. Nahlížení do spisu: Uživatel má právo nahlížet do spisů vedených o jeho osobě (v přítomnosti pracovníka) a vyjádřit nesouhlas se zněním zápisu. Osobní pracovník uživateli předkládá zápisy k přečtení na požádání uživatele služby.
4. Cílené dotazníkové šetření: Uživatel má právo anonymně vyjádřit své názory na službu a na konkrétní pracovníky dané služby prostřednictvím dotazníku (1 x rok). V budovách organizace je vždy umístěna schránka přání a stížností, kterou mohou uživatelé celoročně využívat.
5. Vybavení pokoje a bytu: V Chráněném bydlení si může uživatel po předchozí domluvě do jisté míry upravit interiér pokoje/bytu.
6. Sešlosti: Pracovníci Podpory bydlení se 1x týdně schází s uživateli CHB Tuřany, Křenová 63, Křenová 6. Pracovníci hovoří s uživateli o provozních záležitostech a o průběhu dalšího týdne. Uživatelé Chráněného bydlení komunitního typu se mohou účastnit tzv. Velkých Sešlostí, které probíhají cca 1 x za 2 měsíce. Na těchto Sešlostech se uživatelé mohou podílet na plánování služby, volnočasových aktivit, vznášet své náměty a připomínky, řešit provozní záležitosti a společně trávit čas s pracovníky služby ostatními uživateli. Pracovníci CHB Znojmo se 1x týdně schází s uživateli, plus 1x týdně s uživateli a 1x týdně na dvoupokojovém bytě a zvláště 1x týdně na třípokojovém bytě. Pracovníci hovoří s uživateli o provozních záležitostech a o průběhu dalšího týdne. Zároveň je prostor pro plánování volnočasových aktivit, vznášení svých námětů a připomínek....
7. Stížnost: Uživatel má právo stěžovat si na pracovníky podle grafického znázornění: řešení námětů, připomínek a stížností (Směrnice č.1/07 Řešení námětů). Při vstupu do služby je uživatel s tímto grafickým znázorněním seznámen a dostane jeho kopii k dispozici.

8. Změna pracovníka: Uživatel má možnost kdykoli požádat o změnu pracovníka.

9. Ukončení poskytování služby: Uživatel může kdykoli ukončit poskytování služby bez udání důvodu, možnosti ukončení služby dále upravuje smlouva o poskytování služby.

## **10. ZPŮSOB PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB**

S možností podat námět, připomínku a stížnost jsou uživatelé seznamováni již při jednání se zájemcem o službu. Informace jak si stěžovat jsou jim předány jako příloha smlouvy a ve smlouvě samotné jsou uvedeny v samostatném odstavci. Uživatelé jsou dále informováni o možnosti a způsobu na pravidelných setkáních s pracovníky, jsou upozorňováni na anonymní schránky. Jednotlivé schránky se nachází: v přízemí sídla Práh jižní Morava, z. ú. na Tuřanské 12, v přízemí budovy Křenová 63, ve společných prostorech bytu na Křenové 6, na chodbě v 2. patře na Štěpánské 2, na Velké Mikulášské 33/18 ve Znojmě, na chodbě v 1. patře. Stížnosti jsou evidovány, řešeny a uloženy v kanceláři vedoucího služby. S řešením stížností jsou seznamováni pracovníci na pravidelných poradách. Podrobný postup při řešení námětů, připomínek a stížností upravuje Vnitřní předpis řešení námětů připomínek a stížností.

## **11. UKONČENÍ SLUŽBY**

1. Smlouva o poskytování služby může být před uplynutím doby, na kterou je sjednána, ukončena písemnou dohodou obou stran.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou výpovědí a to jak ze strany poskytovatele, tak ze strany uživatele:
  - a) Uživatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu kdykoliv, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 1 měsíc.
  - b) Poskytovatel může smlouvu písemně vypovědět, pokud uživatel smlouvu neplní nebo opakovaně porušuje. Výpovědní lhůta je 1 měsíc.

### ***Poskytovatel může smlouvu vypovědět***

- pokud uživatel zásadně či opakovaně poruší ustanovení této smlouvy
- pokud se uživateli výrazně zhorší zdravotní stav a odmítá odbornou pomoc
- uživatel je podroben ústavní léčbě (sexuologické, protitoxikomanické a protialkoholní)
- v případě zamlčení nebo neudání pravdivých údajů, které jsou rozhodující k přijetí do služby (věk, bydliště, diagnóza)
- v případě zrušení služby, nebo pokud nemůže být služba poskytována z jiných závažných důvodů.

**V případě hrubého porušení vnitřních pravidel služby a sdružení může poskytovatel písemně vypovědět smlouvu ihned bez nároku na výpovědní lhůtu.**

Za hrubé porušení pravidel je považováno:

- opakované porušení pravidel domovního řádu a pravidel soužití, při kterém byly službou postupně vyčerpány všechny nápravné opatření, které jsou v domovním řádu uvedeny
  - zhoršení zdravotního stavu uživatele, kdy uživatel odmítá odbornou pomoc a při kterém dochází k ohrožení osoby uživatele, jiných osob a majetku Práh jižní Morava, z. ú.
  - uživatel nespolupracuje se svým ambulantním nebo ošetřujícím lékařem, odmítá užívat medikaci
  - vyhrožování a fyzická agresivita ohrožující pracovníka či jiné osoby
- c) Tato smlouva zaniká, pokud uživatel neprojevuje o službu zájem a od posledního kontaktu uživatele s pracovníkem uplynula doba 3 měsíců.

## **12. MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY**

### **1) Chráněné bydlení Tuřanská 12**

Je ve skupinovém bytě, který je v samostatném křídle v prvním patře budovy organizace Práh jižní Morava, z. ú., Tuřanská 12, Brno. Budova organizace je dvoupatrová zděná s uzavřenou zahradou, která byla rekolaudovaná k poskytování sociálních služeb v roce 2000. Byt byl po přestavbě křídla kolaudován v roce 2002. Budova není bezbariérová. Budova je napojená na městský vodovod a kanalizaci.

Pravidelně jsou zajišťovány revize elektroinstalace, plynu a hasící technologie.

Přístup je hlavním vchodem do budovy, schodištěm a chodbou s protipožárními dveřmi.

Chráněné bydlení skupinové tvoří samostatná bytová jednotka celkem 174,5m<sup>2</sup> sestávající z 5 jednolůžkových pokojů, z nich tři mají rozlohu 9,5m<sup>2</sup>, jeden 12,6m<sup>2</sup> a poslední 15,6m<sup>2</sup>. Dále z obývacího pokoje 24,6 m<sup>2</sup>, kuchyňského koutu 7,3m<sup>2</sup>, WC s umyvadlem 1,8m<sup>2</sup>, koupelny se sprchovým koutem a dvěma umyvadly 7,3m<sup>2</sup> a předsíně 30m<sup>2</sup>. Byt je plně zařízen, ale uživatel si může nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci. Zařízení má samostatné rozvody inženýrských sítí s uzávěry a podružnými měřidly napojenými na centrální rozvody budovy. Všechny místnosti využívané k přímému poskytování služby mají zajištěno přímé větrání a osvětlení, dostatečné umělé osvětlení a vytápění. Okna místností situovaných na jih a západ jsou opatřeny clonící technikou. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami (dlažba, linoleum, koberec). Koupelna a WC mají nucené odvětrávání. V bytě je zákaz kouření. Úklid skupinového bytu je zajišťován uživateli služby. Úklidové potřeby jsou skladovány ve vyhrazeném prostoru.

### **2) Chráněné bydlení Křenová 63**

Služba je poskytována v dvoupatrové zděné budově s obytným podkrovím se dvorem zkolaudované k poskytování sociálních služeb. Jednotlivé byty Chráněného bydlení se nachází v prvním a druhém patře a podkroví budovy. Přístup je hlavním vchodem do budovy, schodištěm a chodbou s protipožárními dveřmi. Chráněné bydlení Křenová tvoří tři

samostatné bytové jednotky. V každém bytě se nachází obývací pokoj s kuchyňským koutem, WC s umyvadlem. V bytech v prvním a druhé patře je koupelna se sprchovým koutem a umyvadlem. V podkrovním bytě je koupelna s vanou a třemi umyvadly. V každém bytě jsou tři pokoje (=3 lůžka). Pokoje a kuchyně mají okna, která zabezpečují přímé větrání a příznivé světelné podmínky prostoru. Koupelna a WC mají nucené odvětrávání. Zařízení má samostatné rozvody inženýrských sítí s uzávěry. Je vytápěno plynovým kotlem, který zabezpečuje i ohřev teplé vody. Topení je regulováno termostatem a ventily. Rozvody vody a odpadů jsou napojeny na veřejný vodovod a kanalizaci. V podkrovním bytě je klimatizace. Bydlení je plně zařízeno nábytkem a ostatním vybavením. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami. V pokoji uživatele je: šatní skříň, postel, psací stůl, židle, křeslo, policová skříňka, Uživatelé si stěhují pouze osobní věci. Kuchyně je vybavena: kuchyňskou linkou s dřezem, elektrickým sporákem, mikrovlnou troubou, chladničkou, kuchyňským náčiním a nádobím. Obývací pokoj je zařízen sedací soupravou, konferenčním stolem, jídelním stolem s židlemi a televizí. V přízemí budovy se nachází servisní místnost s plynovým kotlem, prádelna s pračkou a sušičkou prádla. Chráněné bydlení Křenová je koedukované zařízení a má kapacitu 9 osob. Bydlení má znaky samostatného bydlení. Vně bytu, v bezprostřední blízkosti, je umístěna kancelář pracovníků chráněného bydlení. Provozní doba: Chráněné bydlení Křenová je v provozu celoročně. Pracovníci v sociálních službách jsou uživatelům osobně k dispozici v pracovních dnech, o víkendech a státních svátcích po dobu asistenční služby: pondělí – neděle, 8:00 – 20:00.

### **3) Chráněné bydlení Křenová 6**

Tento byt byl poskytnut v celoměstském zájmu Magistrátem města Brna organizaci Práh jižní Morava, z. ú. Organizace zde poskytuje službu Chráněné bydlení skupinové. K dispozici jsou 4 jednolůžkové pokoje se základním vybavením a společné prostory – obývací pokoj s kuchyňskou linkou, WC a koupelna. Všechny místnosti jsou využívány k přímému poskytování služby a mají zajištěno přímé větrání a osvětlení, dostatečné umělé osvětlení a vytápění. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami. Koupelna a WC mají nucené odvětrávání. V bytě je zákaz kouření. Úklid skupinového bytu je zajišťován uživateli služby. Pracovník je k dispozici klientům v rámci asistenční služby, po – pá, 8:00 – 14:00.

### **4) Chráněné bydlení komunitního typu**

Jde o 6 obecních bytů, které jsou Práh jižní Morava, z. ú. poskytnuty v celoměstském zájmu Magistrátem města Brna. Jsou využívány za účelem poskytování Chráněného bydlení komunitního typu. Byty jsou v běžné městské zástavbě. Domy, ve kterých jsou byty umístěny, jsou ve správě úřadů městských částí. Jednotlivé byty mají různou velikost (viz tabulka níže).

Byty chráněného bydlení komunitního typu jsou následující:

Adresa	Počet lůžek	Velikost
Pekařská 52	3	3 + 1
Pod Kaštany 16	1	1 + 1
Hodonínská 15	1	1 + 1
Kuldova 34	2	2 + 2kk
Lidická 15	4	4 + 1
Lidická 15	4	4 + 1

Bližší popis bytů:

Byt na **Pekařské 52** tvoří předsíň, kuchyň, koupelna, wc a 3 pokoje. Byt na ulici **Pod Kaštany 16** tvoří předsíň, kuchyň, koupelna s wc a 1 pokoj. Byt na **Hodonínské 15** tvoří předsíň, kuchyň, koupelna s wc a 1 pokoj. Byt na **Kuldově 34** se skládá z předsíně, koupelny s wc a 2 pokojů, kdy každý má svůj vlastní kuchyňský kout. Prostory obou bytů na **Lidické 15** tvoří předsíň, obývací pokoj s kuchyňskou linkou, koupelna, wc a 4 pokoje. Všechny byty chráněného bydlení komunitního typu jsou základně vybaveny. Ostatní vybavení je uživatelsky osobní. Uživatel má zapůjčeny klíče. Byty mají topení a ohřev vody. Jsou napojeny na městský vodovod a kanalizaci.

### 5) Chráněné bydlení skupinové Velká Mikulášská 33/18, Znojmo

Tyto byty byly poskytnuty městem Znojmem k pronájmu organizaci Práh jižní Morava, z.ú. Organizace zde poskytuje službu Chráněné bydlení skupinové.

Služba je poskytována v jednopatrovém zděném bytovém domě s půdou a dvorem. Jednotlivé byty (byt č. 3 a byt č. 4) Chráněného bydlení se nachází v prvním patře. Byty jsou součástí běžné zástavby situované v klidné části města Znojma. Přístup je hlavním vchodem do bytového domu, schodištěm. Chráněné bydlení Velká Mikulášská tvoří 2 samostatné bytové jednotky. V bytě č. 3 jsou 2 pokoje a v bytě č. 4 jsou pokoje 3 – celkem tedy 5 lůžek. V bytě č. 4 se nachází obývací pokoj – společenská místnost, jinak v obou pokojích je kuchyň s jídelním koutem, WC s umyvadlem, koupelnou s vanou a umyvadlem. Pokoje a kuchyň mají okna, která zabezpečují přímé větrání a příznivé světelné podmínky prostoru. Koupelna a WC mají odvětrávání. Budova není bezbariérová. Byt č. 4 je vytápěn elektrickým kotlem a radiátory jsou regulovatelné na ventily. Byt č. 3 má bojler na ohřev teplé vody a topení je zajišťováno elektrickými přímotopy. Rozvody vody a odpadů jsou napojeny na veřejný vodovod a kanalizaci.

Bydlení je plně zařízeno nábytkem a ostatním vybavením. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami. V pokoji uživatele je: šatní skříň, postel, psací stůl, židle, křeslo, policová skříňka. Uživatelé si stěhují pouze osobní věci. Kuchyň je vybavena: kuchyňskou linkou s dřezem, elektrickým sporákem, mikrovlnou troubou, chladničkou, kuchyňským náčiním a nádobím. Obývací pokoj je zařízen konferenčním stolem a židlemi, televizí. Úklid skupinového bytu je zajišťován z části uživateli, ale i pracovníkem organizace na pozici uklízečky – na jejíž služby uživatelé přispívají. Podporu uživatelům poskytují pracovníci v sociálních službách a case-manager v pracovní dny 8:00 – 16.30.

Kancelářské prostory pro pracovníky a kontaktní adresa služby Chráněné bydlení se nachází na ulici Pontassievská 918/1 v budově ve 2. podlaží, kde sídlí Česká spořitelna. V budově je k dispozici výtah, je tedy zajištěna bezbariérovost. Je situována u hlavní silnice v centru města, městská hromadná doprava je dostupná do pěti minut pěší chůzí, autobusové i vlakové nádraží je od budovy dostupné do 12 minut pěší chůzí, veřejné parkování je možné naproti budovy za poplatek. Kancelář č. 307 slouží jako zázemí pro pracovníky a hovorna č. 316 slouží ke konzultacím s uživateli. Dále je zde chodba, kuchyňka a sociální zařízení, které je společné pro muže i ženy, uzamykatelné, vybavené mýdlem a ručníky. Místnosti jsou vytápěné, jsou zde otevíratelná okna, podlahy jsou kryté kobercem, ve všech místnostech je i klimatizace. Kanceláře jsou vybavené běžným kancelářským nábytkem, PC, tiskárnou, jsou zde uzamykatelné skříně na spisy. Hovorna je vybavena konferenčním stolem a židlemi. Čekat mohou uživatelé na chodbě, kde jsou za tímto účelem umístěné židle. Lékárnička je umístěna na ve společné místnosti, do které mají přístup všichni pracovníci. Úklid je zajišťován ve vlastní režii.

## **6) Kancelářské prostory na ulici Štěpánská 2, Brno**

Kancelářské prostory pro pracovníky a kontaktní místo služby je v třípodlažní zděné budově na rohu ulic Křenová 303/34 a Štěpánská 303/2. Vchod je z ulice Štěpánské. Kancelářské prostory a kontaktní místo služby se nacházejí ve druhém patře budovy. Přístup je po schodišti bez výtahu. Budova je napojená na městský vodovod a kanalizaci. Pravidelně jsou zajišťovány revize elektroinstalace, plynu a hasící technologie. Všechny místnosti, využívané jako kontaktní místnosti pro setkávání se s klienty nebo jako zázemí pracovníků, mají zajištěno přímé větrání a osvětlení, dostatečné umělé osvětlení a vytápění. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami (dlažba, linoleum).

Kanceláře jsou vybaveny kancelářským nábytkem, kancelářskou technikou, internetem, vnitřní sítí a uzamykatelnou skříní pro uložení spisů. Kancelář č. 206 slouží jako zázemí pro terénní pracovníky služby Chráněné bydlení. Kancelář č. 203 je zázemím pro vedoucí služby. Místnost č. 202, tzv. hovorna, je kontaktní místností pro setkávání se klienty a zájemci o službu. Hovorna je vybavena sedacím nábytkem a stolem se zajištěním dostatečného soukromí.

V centrální chodbě u schodiště jsou umístěny toalety oddělené pro muže a ženy. Každá toaleta má předsíňku s umyvadlem. K dispozici je zde dávkovací nádobka na tekuté mýdlo a elektrický vysoušeč rukou.

V prostorách kanceláří je umístěna centrální uzamykatelná lékárnička. Vedoucí služby vede knihu úrazů, kam je zapisován každý úraz.

Úklid celé budovy je zajišťován vlastníkem budovy. Úklid kanceláří je ve vlastní režii zaměstnáváním pracovníků na pracovní pozici uklízeč/uklízečka. Úklidové potřeby jsou skladovány ve vyhrazeném prostoru.

Kancelář je svým umístěním v centru města dobře dostupná klientům.