

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 6, 602 00; Lidická 15, 602 00 Brno; Pekařská 52, 602 00 Brno; Pod kaštany 16, 616 00 Brno; Hodonínská 15, 617 00 Brno; Kuldova 34, 615 00 Brno; Podzimní 1, 614 00 Brno; Kounicova 58, 602 00 Brno; Bulharská 102, 612 00 Brno; Dukelská třída 138/60, 614 00 Brno; Drobného 319/64, 602 00 Brno

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 (praktický lékař, zubař, gynekolog apod.) 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 pracovníci vycházejí z psychosociální rehabilitace, case managementu a principů zotavení. Jde o komplexní přístup, který pracuje v několika úrovních (klient, jeho prostředí, společnost) a vychází z klientových potřeb a přání. Cílem je zvýšit soběstačnost uživatele a rozvíjet jeho zdravé stránky osobnosti.

5. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

- Individuální přístup k uživateli služby
- Multidisciplinární profesionální přístup
- Respekt k soukromí uživatele
- Spolupráce s uživateli dle principů zotavení – naděje, zplnomocnění, odpovědnost sám za sebe, smysluplné životní role

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 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 6 lůžek. V bytě se nachází obývací pokoj s kuchyňským koutem, koupelna, 2 toalety, chodba a 6 pokojů. Byt je plně zařízen. Po domluvě s vedoucím služby si může uživatel nastěhovat i drobnější nábytek a své osobní věci.

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ SKUPINOVÉ LIDICKÁ 15

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 v čase 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 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 ve dvou bytech (byt č. 2 a byt č. 6) v domě na Lidické 15. Tyto dva byty jsou totožné, každý má 5 jednolůžkových pokojů, obývací pokoj s kuchyňskou linkou, chodbu, dvě koupelny a dvě toalety, kdy v bytě č. 6 je jedna toaleta využívána pracovníky. Byty jsou plně zařízeny. 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 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, Lidická 15 (byt č. 3) má 2 lůžka, Bulharská 102 má 1 lůžko, Kounicova 58 má 1 lůžko, Podzimní 1 má 2 lůžka, Dukelská třída 60 má 3 lůžka, Drobného 64 má 2 lůžka. S uživatelem se smlouva uzavírá na půl roku s možností prodloužení.

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

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 rámeček. 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:

- 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 informuje a dále mu poskytuje základní sociální poradenství. Pracovník také vysvětluje důvod takového postupu a to dle možností a schopností zájemce.
- 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

Zájemce 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 .

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, schizoafektivní poruchy, manická fáze, bipolární afektivní porucha, depresivní fáze, periodická depresivní porucha a jiné), specifikem pro CHB skupinové ve Znojmě je, že kromě výše zmíněného jsou přijímáni i zájemci s dlouhodobým duševním onemocněním z okruhu F60 – F69 (poruchy osobnosti)
- 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 individuálního plánu
- zajištěné bydlení nebo jeho aktivní hledání

- zájemce umožní poskytovateli kontaktovat svého ambulantního nebo ošetřujícího psychiatra

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
 - kombinace psychotické nebo afektivní poruchy se střední nebo těžkou mentální retardací
 - 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.*
 - 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 společně s odborným garantem, případně odborným lékařem.

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 garant.

Článek 1.

Důvody a postup při nepřijetí žadatele do služby

Služba má právo zájemce nepřijmout v případě, že nesplňuje podmínky pro přijetí (viz. Standard č. 1) 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 organizace. 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 CHBS Tuřany 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 garantem přesunout do pořadníku služby CHBS Lidická 15. Zájemce se do pořadníku CHBS Lidická zařadí podle data podání žádosti o službu CHBS Tuřany. Tento postup je možný i opačně – tedy v případě zájemce o CHBS Lidická, který může v případě změny jeho situace přejít do pořadníku CHBS Tuřany a to za stejných podmínek. Stejný princip platí i pro pořadník CHBS Křenová 6.

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 garantem 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 CHBS Tuřany a užívá službu CHBKT, 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 na Tuřanské 12, Křenové 6 či v chráněném bydlení na Lidické 15, 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 Lidická 15, chráněné bydlení Křenová 6)
- je seznámen s obsluhou a provozem krizového mobilu (chráněné bydlení Tuřanská 12, chráněné bydlení Lidická 15, chráněné bydlení Křenová 6)
- je seznámen s umístěním uzávěrů vody, plynu, umístěním rozvodné skříně a hasicího přístroje
- je seznámen s umístěním a obsahem lékárničky
- je seznámen s domovním řádem
- je seznámen s obsluhou elektrických spotřebičů
- je seznámen s řešením krizových a havarijních situací a kontaktem na havarijní službu
- je seznámen s 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 spisu. Osobní pracovník uživateli předkládá zápisy ze schůzek 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 Bydlení Brno se 1x týdně schází s uživateli CHBS Tuřanská 12, Lidická 15, Křenová 6. Pracovníci hovoří s uživateli o provozních záležitostech a o průběhu dalšího týdne. Uživatelé Chráněného bydlení komunitního typu se společně s pracovníky scházejí 1 x měsíčně na společných schůzkách nebo se mohou účastnit tzv. Velkých Sešlostí, které probíhají několikrát ročně. 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.

7. Stížnost: Uživatel má právo stěžovat si na pracovníky podle grafického znázornění: řešení námětů, připomínek a stížností (Interní směrnice č. 12 Řešení podnětů, připomínek a stížností)

uživatelů). 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 možnostech a způsobech stěžování 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, ve společných prostorech bytu na Lidické 15, ve společných prostorech bytu na Křenové 6, na chodbě v 2. patře na Štěpánské 2. 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 Interní směrnice č. 12 Řešení podnětů, připomínek a stížností uživatelů.

12. 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 organizace 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 ambulátním 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.

13. MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

1) Chráněné bydlení skupinové 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 174,5 m² sestávající z 5 jednolůžkových pokojů, z nich tři mají rozlohu 9,5 m², jeden 12,6 m² a poslední 15,6 m². Dále z obývacího pokoje 24,6 m², kuchyňského koutu 7,3m², WC s umyvadlem 1,8 m², koupelny se sprchovým koutem a dvěma umyvadly 7,3 m² a předsíně 30 m². 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 skupinové Lidická 15

Služba je poskytována ve dvou bytech, které byly poskytnuty v celoměstském zájmu Magistrátem města Brna organizaci Práh jižní Morava, z. ú. Organizace zde poskytuje službu Chráněné bydlení skupinové. Jednotlivé byty se nachází v prvním a třetím patře domu. Přístup je hlavním vchodem do budovy, schodištěm, k dispozici je i výtah. První byt (byt č. 2) se nachází v prvním nadzemním podlaží a tvoří ho 5 jednolůžkových pokojů, kuchyň sloučená s obývacím pokojem, chodba, 2 koupelny a 2 wc. Druhý byt (byt č. 6) se nachází v třetím

nadzemním podlaží a tvoří ho 5 jednolůžkových pokojů, kuchyň sloučená s obývacím pokojem, chodba, 2 koupelny, wc a zázemí pro pracovníky s wc. Byty jsou plně zařízeny nábytkem a ostatním vybavením. Podlahy jsou opatřeny podlahovými krytinami. Uživatelé si stěhují pouze osobní věci. Chráněné bydlení Lidická je koedukované zařízení a má kapacitu 10 osob. Bydlení má znaky samostatného bydlení. Na bytech je zákaz kouření. Úklid je zajišťován uživateli služby. V bezprostřední blízkosti je umístěna kancelář pracovníků chráněného bydlení. Provozní doba: Chráněné bydlení Lidická 15 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 skupinové 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 je 6 jednolůžkových pokojů se základním vybavením a společné prostory – obývací pokoj s kuchyňskou linkou, 2 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 10 obecních bytů, které jsou Práh jižní Morava, z. ú. poskytnuty v celoměstském zájmu Magistrátem města Brna. Byty jsou využívány za účelem poskytování Chráněného bydlení komunitního typu. Všech 10 obecních bytů je 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	1kk + 1kk
Lidická 15	2	1 + 1
Podzimní 1	2	2 + 1
Bulharská 102	1	1 + kk
Kounicova 58	1	1 + kk
Dukelská třída 60	3	3 + 1
Drobného 64	2	2+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. Byt na **Lidické 15** tvoří předsíň, 1 pokoj s kuchyňským koutem, koupelna, wc, 1 pokoj. Byt na **Podzimmí 1** tvoří předsíň, kuchyň, koupelna, wc a 2 pokoje. Byt na **Bulharské 102** tvoří předsíň, koupelna, wc, 1 pokoj s kuchyňským koutem. Byt na **Kounicově 58** tvoří předsíň, koupelna s wc, 1 pokoj s kuchyňským koutem. Byt na **Dukelské třídě 60** tvoří kuchyň, koupelna, wc a 3 pokoje. Byt na **Drobného 64** tvoří předsíň, kuchyň, koupelnu s WC a 2 pokoje. Všechny byty chráněného bydlení komunitního typu jsou základně vybaveny. Ostatní vybavení je uživatelské osobní. Uživatel má zapůjčeny klíče. Byty mají topení a ohřev vody. Jsou napojeny na městský vodovod a kanalizaci.

5) Kancelářské prostory na ulici Štěpánská 2, Brno

Kancelářské prostory pro pracovníky je v třípodlažní zděné budově na rohu ulic Křenová 303/34 a Štěpánská 303/2. Vchod je z ulice Štěpánské. Kancelářské prostory 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 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. 305 slouží jako zázemí pro terénní pracovníky služby Chráněné bydlení. Kancelář č. 203 je zázemím pro garanta oblasti Bydlení Brno.

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.