

## **PRAVIDLA SOCIÁLNÍ SLUŽBY PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ**

Dokument Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení (dále jen „Pravidla sociální služby“) je určen pro Vás – uživatele podpory samostatného bydlení MENS SANA, z.ú. a bude Vás provázet naší službou.

Společně se Smlouvou o poskytování sociální služby (dále jen „Smlouva“) vytváří podmínky právního vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem.

Sociální služba podpora samostatného bydlení je poskytována na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a dalších platných právních předpisů, je v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a vždy v zájmu uživatele s respektem k jeho soukromí a individuálním potřebám.

### **Základní informace o službě**

**Působnost:** Ostrava a blízké okolí

**Forma služby:** terénní služba – poskytována v domácnostech uživatelů a v bytech na ul. Horymírova 125, Ostrava – Zábřeh, 700 30

**Kdy se poskytuje:** v pracovní dny

**V jakém čase:** 8:00 hodin – 16:00 hodin

**Cena služby:** podle platného Ceníku podpora samostatného bydlení

**Kontakt:** Mgr. Jana Běhálková, vedoucí sociální služby

tel.: +420 608 944 503

e-mail: j.behalkova@menssana.cz

**Adresa:** MENS SANA, z.ú.

Sokolovská 6062/32

708 00

### **Co zde naleznete**

Základní informace:

- o činnostech, které Vám v rámci podpory samostatného bydlení můžeme nabídnout,
- o průběhu služby,



**Příloha č. 4**  
**Podpora samostatného bydlení**

- o způsobu odhlášení, změny sjednaných činností,
- o Vašich právech a povinnostech
- o právech a povinnostech pracovníků,

**Činnosti poskytované uživatelům služby**

**V rámci služby Podpora samostatného bydlení nabízíme uživatelům:**

1. pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- ✓ pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zajištěním chodu domácnosti
- ✓ pomoc při údržbě domácích spotřebičů
- ✓ pomoc se zajištěním stravy
- ✓ pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování
- ✓ podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami

2. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- ✓ podpora při zvládnutí výchovy dětí v rodině
- ✓ nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- ✓ pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- ✓ podpora v oblasti partnerských vztahů
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu

3. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- ✓ doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů



**Příloha č. 4**  
**Podpora samostatného bydlení**

4. sociálně terapeutické činnosti:

- ✓ podpora uživatele při adaptaci v prostředí jeho nového bytu
- ✓ udržování kontaktu během hospitalizace
- ✓ osobní nebo telefonická psychická podpora uživatele

5. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- ✓ pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- ✓ pomoc při vyřizování běžných záležitostí

**Jak bude služba probíhat:**

Na začátku proběhne jednání s Vámi jako se zájemcem o naši sociální službu. Toto jednání může proběhnout u Vás doma nebo ve zdravotnickém zařízení nebo také u nás, v sídle organizace. Na tomto jednání je Vám předán formulář Doporučení psychiatra do sociální služby podpora samostatného bydlení, které následně předáte svému psychiatrovi k vyplnění. Jakmile je dokument od lékaře vyplněn, domluvíme se na další schůzce, která proběhne opět buďto ve Vaší domácnosti, v sídle organizace nebo ve zdravotnickém zařízení. Na této schůzce se posuzuje Vaše nepříznivá sociální situace a naše kapacitní možnosti a dojednáme podrobnosti Smlouvy, případně můžeme společně Smlouvu uzavřít. Budete mít svého klíčového pracovníka, který Vám bude pomáhat při naplňování osobních cílů. Službu se snažíme přizpůsobit Vaším potřebám a požadavkům.

Podporu samostatného bydlení vám poskytneme:

- individuálně dle vašich potřeb, podpoříme Vás v činnostech, které dosud zvládáte, a pomůžeme Vám v úkonech, které již sám/sama nezvládnete,
- vždy jen vám, ale ne nikomu dalšímu (vy jste náš uživatel a ne vaše např. osoba blízká),
- v prostředí, které neohrožuje bezpečnost, ani zdraví pracovníka, s dobrými hygienickými podmínkami.

Pracovníci zaznamenávají čas, jež u Vás pracovník poskytováním služby tráví. Účtuje se vám čas skutečně spotřebovaný k zajištění služby, každá započatá minuta od příjezdu/příchodu

3



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

pracovníka do odjezdu/odchodu pracovníka (ceny jsou dány aktuálně platným Ceníkem podpory samostatného bydlení MENS SANA, z.ú). Do úhrady za službu se nepočítá Individuální plánování s uživatelem, mapování potřeb uživatele, tvorba krizového plánu a také podpora uživatele při hospitalizaci v nemocnici. Do úhrady za službu se započítává čas nezbytně nutný k zajištění úkonů.

Sociální služba si stanovuje průměrnou dobu strávenou dopravou pracovníka za uživatelem a to 30 min za každé setkání s uživatelem. Tato částka je uživateli připočtena do vyúčtování za službu. Setkání s uživatelem zrušené v den konání a bezprostředně před jeho plánovaným začátkem bez udání relevantního důvodu (např. nemoc) se započítává jako uskutečněná práce s uživatelem. Uživatel je o změně Ceníku informován minimálně 1 měsíc před platností nového Ceníku.

Pokud nám zapůjčíte klíče (např. od vchodových dveří, dveří domu/bytu apod.), podepíšete s vedoucím/sociálním pracovníkem služby dokument Protokol o předání klíče. Tyto vypůjčené klíče vám vrátíme ve chvíli, kdy už nebudou potřeba k zajištění sociální služby. Po navrácení klíčů podepíšete s vedoucím/sociálním pracovníkem služby dokument Protokol o vrácení klíče.

### **Potřebujete změnit sjednané základní činnosti, či jejich rozsah v rámci Individuálního plánu:**

Pokud byste chtěl/a změnit sjednané základní činnosti, či jejich rozsah (z důvodu zlepšení/zhoršení Vašeho zdravotního stavu, rozšíření/zúžení péče ze strany rodiny, či osob blízkých), pak je třeba tuto informaci předat přes klíčového pracovníka, či přímo telefonicky vedoucímu/sociálnímu pracovníkovi služby terénní služby.

### **Potřebujete se zrušit schůzku s pracovníkem:**

V případě, že se potřebujete ze schůzky s pracovníkem odhlásit, protože k tomu budete mít nějaký důvod (např. nemoc), pak je Vaší povinností nám to oznámit nejpozději do 12:00 hodin předcházejícího pracovního dne. Kontaktujte klíčového pracovníka nebo vedoucí nebo sociálního pracovníka. Pokud nám to neoznámíte a klíčový pracovník k Vám dojde a zjistí, že



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

u Vás sjednané základní činnosti nemohou proběhnout, pak budeme požadovat úhradu služby dle aktuálního Ceníku.

Setkání s pracovníkem zrušené v den konání naplánované schůzky a bezprostředně před jeho plánovaným začátkem bez udání relevantního důvodu (např. nemoc) se započítává jako uskutečněná schůzka. Opakované rušení schůzek s klíčovým pracovníkem je důvodem k výpovědi dle Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

Protože sociální pracovníci pracují v terénních podmínkách, může nastat situace (např. v případě ohrožení zdraví jiného uživatele, nepříznivé přírodní podmínky apod.), kdy se sociální pracovník může při dojezdu k vám zpozdít. Pokud by situace s velkým zpožděním nastala, budete o ní telefonicky informován/a.

**Poskytovatel sociální služby si vyhrazuje právo na přerušování poskytování podpory samostatného bydlení z provozních důvodů (vzdělávání zaměstnanců, přechodný nedostatek zaměstnanců).**

### **Informace o zpracování osobních údajů:**

MENS SANA, z.ú. IČ: 65469003, se sídlem Sokolovská 6062/32, Ostrava (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále označováno jako „GDPR“) zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro svou činnost, a je tedy správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů).

### **Práva uživatele:**

V rámci poskytování sociální služby jsou respektována základní lidská práva a svobody, které vyplývají z Listiny základních práv a svobod:

#### **Právo na respektování a ochranu soukromí**

Pracovník jedná s uživatelem vždy v soukromí, a ne v přítomnosti dalších osob (jiných pracovníků, uživatelů, cizích osob), aniž by na tomto byli s uživatelem domluveni. Pracovník tak vytváří prostředí důvěry pro sdílení osobních záležitostí.

5



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

### Právo na svobodné rozhodování

Pracovník při práci s uživatelem vždy respektuje právo rozhodovat o svých záležitostech. Pracovník může podat uživateli doporučení a návod, jak situaci zvládnout, ale řešení ponechává vždy na uživateli.

### Právo na ochranu před zneužíváním osobních a citlivých údajů

Pracovník MENS SANA, z.ú. nepředává osobní a důvěrné informace o uživateli jiné osobě mimo organizaci nebo osobám, institucím, které nejsou uvedeny v uživatelově Souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů.

### Právo na respektování a zachování lidské důstojnosti

Pracovník respektuje uživatelovu osobnost a to, jak si přeje být osloven. Nikdy nezačne novému uživateli, který je velmi mladý, tykat, aniž by se s ním předtím takto dohodl a rovněž neoslovuje uživatele přezdívkami.

### Právo na osobní svobodu

Pracovník respektuje uživatelův denní režim a neurčuje mu, jak by to mělo u něj v bytě vypadat nebo jak by měl trávit např. volný čas, jak často se sprchovat apod.

### Právo na svobodu náboženského vyznání

Pracovník respektuje uživatelovo náboženské vyznání a nepřesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu, že je jeho víra v Boha nesmyslná, protože neexistuje žádný vědecký důkaz o jeho existenci a snaží se ho přesvědčit o „své pravdě“.

Pracovník nepřesvědčuje uživatele nebo zájemce o službu o účinnosti modliteb, i když je toto uživateli cizí.

### Právo na respektování rasové příslušnosti, způsobu života a myšlení uživatele nebo zájemce o službu

Pracovník se chová ke všem uživatelům stejně a nezvýhodňuje jiného uživatele před druhým díky rasové příslušnosti, způsobu života a myšlení.

Důvod příslušnosti k jiné rase nebo způsobu života a myšlení není důvodem odmítnutí uzavření Smlouvy s novým uživatelem.



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

### Právo na respektování a ochranu integrity (celistvosti)

Uživatel má poskytovanou péči přizpůsobenou jeho osobním potřebám, zájmům, hodnotám a zdravotnímu stavu.

### **Další práva uživatele:**

Uživatel využívá službu dobrovolně.

Uživatel může kdykoli ukončit využívání služby, a to bez udání důvodu dle podmínek stanovených Smlouvou o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

Uživatel má právo na respektování všech svých rozhodnutí týkajících se čerpání služby.

Uživatel má právo nahlížet do veškeré své spisové dokumentace vedené organizací v písemné či elektronické podobě.

Uživatel má možnost si stěžovat na poskytovanou službu nebo může k jejímu poskytování vznést podnět či připomínku, a to podle dokumentu *Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek, stížností*. Uživatelé jsou s dokumentem seznámeni při podpisu Smlouvy, kdy jim je předán v písemné podobě jako příloha smlouvy.

### **Povinnosti uživatele:**

**V rámci sociální služby se uživatel zavazuje dodržovat tyto povinnosti:**

#### **Nouzové, havarijní a mimořádné situace:**

V případě nouzové, havarijní a mimořádné situace se uživatelé řídí *Pravidly pro řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací*. Uživatelé jsou s dokumentem seznámeni při podpisu Smlouvy, kde jim je předán v písemné podobě jako příloha smlouvy.

#### **Schůzky s pracovníkem:**

V případě akutního infekčního onemocnění uživatele (chřipka, angína) uživatel informuje předem pracovníka, že je nemocen a společná schůzka bude zrušena a přesunuta na jiný společně domluvený termín.

#### **Hlášení změn:**

Uživatel má povinnost nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna telefonních kontaktů, nástup do nemocnice apod.), osobně či telefonicky sociálnímu pracovníkovi nebo

7



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

vedoucímu služby. Uživatel má také povinnost nahlásit změny ve výši poskytovaného Příspěvku na péči.

### **Individuální plánování:**

Uživateli je poskytována sociální služba podpora samostatného bydlení na základě individuálního plánování. Uživatel spolupracuje se svým klíčovým pracovníkem na cílech stanovených v osobním plánu, tyto cíle se hodnotí podle individuálních potřeb uživatele. Opakované odmítání spolupráce s klíčovým pracovníkem je důvodem k výpovědi dle Smlouvy o poskytování sociální služby podpora samostatného bydlení.

### **Práva a povinnosti pracovníků:**

#### Práva pracovníků:

Pracovníci mají právo na informace, které se týkají poskytované služby.

Pracovník má právo nepracovat s uživatelem či jinou osobou, pokud se tito chovají agresivním a nebezpečným způsobem a pracovník se obává ohrožení své osoby.

Pracovníci mají právo se přiměřeně bránit při slovní či fyzické agresi klienta.

#### Povinnosti pracovníků:

Pracovníci se řídí platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem MENS SANA, z.ú. a dalšími vnitřními směrnici organizace.

Pracovníci pomáhají uživatelům, kteří o pomoc požádají a kteří pomoc potřebují, bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, postižení, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.

Pracovníci se chovají zdvořile a respektují jedinečnost každého uživatele, přistupují k němu s pochopením, úctou, empatií, trpělivostí a citlivě reagují na jeho potřeby.

Pracovníci respektují důstojnost každého uživatele, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení a neposkytují žádnou informaci bez jeho souhlasu třetí straně, s výjimkou situací, kdy je uživatel či jiná osoba přímo ohrožena na zdraví či životě.

Pracovníci mají povinnost podporovat klienta v soběstačnosti, pracovníci mají povinnost respektovat individuální způsob života klienta.



## Příloha č. 4 Podpora samostatného bydlení

Pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích o uživatelích služby, a to po celou dobu trvání jejich zaměstnaneckého poměru, stejně jako i v době po jeho skončení.

### **Závěrečná ustanovení**

Dodržování dokumentu Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení je závazný pro uživatele sociální služby podpora samostatného bydlení a také pro pracovníky, dobrovolníky a stážisty podpory samostatného bydlení. Dokument je závazný také pro pracovníky činné pro organizaci na základě dohod o provedení práce, dohod o pracovní činnosti konaných mimo hlavní pracovní poměr a příkazních smluv.

Uživatel je seznámen s dokumentem Pravidla sociální služby podpora samostatného bydlení před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby. Tento dokument je mu předán v písemné podobě a také je uveřejněn na webových stránkách organizace [www.menssana.cz](http://www.menssana.cz).

Revize dokumentu probíhá jednou ročně a s aktualizovanou verzí jsou seznámeni všichni uživatelé.

**Věříme, že budete s poskytováním podpory samostatného bydlení spokojeni a že vám tato Pravidla poskytnou informace o fungování této služby. V případě potřeby se na nás neváhejte obrátit.**

**SCHVÁLILA:                    Mgr. Jaroslava Saidlová, ředitelka**

