



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

DOMÁCÍ ŘÁD

Stručný obsah:

Domácí řád upravuje život klientů v chráněném bydlení ve Znojmě

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Bc. Roman Letocha	Sociální pracovník	1. 1. 2026	
Ověřila správnost	Mgr. Ing. Vít Janků	ředitel organizace	1. 1. 2026	
Schválila platnost a účinnost	Mgr. Ing. Vít Janků	ředitel organizace	1. 1. 2026	



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

Rozhled
Ovoce
Domov
Slib
Odvaha
Přátelé
Symbioza
Volnost
Teplota
Přítel

DOMÁCÍ ŘÁD CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Úvod

- 1. Účel**
- 2. Přijetí klienta do zařízení, ubytování**
- 3. Klíče od domu, bytu či pokoje**
- 4. Úklid pokoje a používání společných prostor a vybavení**
- 5. Domácí zvířata**
- 6. Stravování**
- 7. Pobyt mimo CHB a odhlašování služby podpory**
- 8. Návštěvy v domácnostech**
- 9. Podpora v základních činnostech služby**
- 10. Individuální plánování průběhu sociální služby**
- 11. Hygiena**
- 12. Praní a žehlení prádla bydlení**
- 13. Pracovníci ve službě**
- 14. Uložení finanční hotovosti (cenností), podpora při nakládání s volnými penězi**
- 15. Odpovědnost za škodu**
- 16. Příjem listovních a peněžních zásilek**
- 17. Protipožární a bezpečnostní opatření**
- 18. Připomínky, náměty, stížnosti a dotazy**
- 19. Dodržování lékařem doporučeného léčebného režimu**
- 20. Záznam z krizové situace**
- 21. Ukončení užívání sociální služby**
- 22. Sankce za nedodržování Domácího řádu a Vnitřních pravidel CHB**
- 23. Závaznost**

Zkušenost
Dobro
inost
Zrak
as
Rostliny
List
Soucit
Úleva
Dech
Flora
vuzrození
ini
Myšlenka
Potřeba
Země
Větr
Zdraví
Sluch
Sdílení
Klenot
Prožitek
Úcta
Naděje
Svět
Slib
Svět
Bůh

Lano
Svěžest
Oddanost
Cesta
Chci
Já
Tvá
Znovu
Povstání
Stromy
Spojení
Přátelé
Louka
Naděje
Poklad
Líst
Být
Dvěře
Úsměv
Zázemí
Maják
Přítav
Louka
Úsměv
Srdce
Zrcadlo
Čistota
Připravenost
Hrdinství
Hledání
Zdraví
Svět
Úcta
Naděje
Svět
Start
Úcta
Naděje
Svět



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Domácí řád se vydává v souladu se zřizovací listinou a dalšími závaznými dokumenty organizace Emin zámek, příspěvková organizace (dále jen EZ), jehož součástí je i Chráněné bydlení Znojmo poskytované na adrese Příční 1721/12, Znojmo a Oblekovická 390/142, Znojmo - Oblekovice.

1.1 Účel

Domácí řád upravuje základní pravidla společného soužití obyvatel ve všech prostorech Chráněného bydlení Znojmo. Domácí řád vymezuje některá základní práva a povinnosti klientů i zařízení a popisuje způsob poskytování služby.

1.2 Rozsah platnosti

Ustanovení vyplývající z Domácího řádu jsou závazná pro všechny klienty, zaměstnance, návštěvy a ostatní osoby pohybující se v prostorách chráněného bydlení. Všichni klienti a pracovníci Chráněného bydlení Znojmo, na ul. Příční a Oblekovická (dále jen Chb.) se chovají k sobě navzájem ohleduplně, zachovávají lidskou důstojnost, a tím vytváří příjemnou atmosféru a bezpečné prostředí pro bydlení i pro práci. Všichni pracovníci se ve vzájemném kontaktu a v kontaktu s klienty služby řídí pravidly Etického kodexu pracovníka. Všichni klienti se ve vzájemném kontaktu a v kontaktu s pracovníky řídí Domácím řádem.

1.3 Návaznosti dokumentace

Služby Emina zámku (dále jen EZ) jsou poskytovány v rozsahu základních činností stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE:

Název:	Chráněné bydlení Znojmo
Zřizovatel:	Jihomoravský kraj
IČ:	45671826
Adresa:	Znojmo, Příční 1721/12 Znojmo, 669 02
tel.:	+420 601 548 337
e-mail:	chb.zn@eminzamek.cz
internet:	www.eminzamek.cz
Ředitel zařízení:	Mgr. Ing. Vít Janků



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

Název: **Chráněné bydlení Znojmo**
Zřizovatel: **Jihomoravský kraj**
IČ: **45671826**
Adresa: **Oblekovická 390, Znojmo Oblekovice 671 81**
tel.: **+420 601 548 337**
e-mail: **chb.zn@eminzamek.cz**
internet: **www.eminzamek.cz**
Ředitel zařízení: **Mgr. Ing. Vít Janků**

2. Přijetí klienta do zařízení, ubytování

Přijetí klienta do Chb je možné na základě podané žádosti a podepsané Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen Smlouva). Smlouva musí mít písemnou podobu a obsahuje – název a adresu Chb, jméno, příjmení a adresu klienta, popř. jméno, příjmení a adresu opatrovníka ustanoveného soudem. Ve smlouvě musí být vymezen druh a rozsah poskytované služby, úhrady za poskytované služby, způsob jejich placení, místo a čas poskytování služby, práva a povinnosti smluvních stran, ukončení poskytování sociálních služeb, odstoupení od smlouvy a závěrečná ustanovení.

Ihned po přijetí je klientovi sociálním pracovníkem přidělen klíčový pracovník. Vždy je brán zřetel nejen na osobnost klienta, ale také na odbornost a dosavadní zkušenosti klíčového pracovníka. Klient má právo kdykoli požádat pracovníka Chb o změnu klíčového pracovníka. Na základě takhle vzniklého požadavku sociální pracovník svolá multidisciplinární tým, na kterém přednese přání klienta, kdo by měl být jeho nový klíčový pracovník. Pokud si klient sám nezvolí nového klíčového pracovníka, předloží mu sociální pracovník vhodné kandidáty. Pokud si klient vybere vhodného kandidáta a ten s tím souhlasí, je mu přidělen. Změna je možná také v jiných odůvodněných případech, např. při dlouhodobé nemoci stávajícího klíčového pracovníka apod. V případě krátkodobé nemoci má každý klíčový pracovník svého zástupce. Klíčový pracovník má také právo zažádat o změnu klienta (žádá sociálního pracovníka Chb).

Pokoje v Chb jsou zpravidla jednolůžkové, dvoulůžkový pokoj je možný, pokud si dva lidé vyloženě přejí bydlet na společném pokoji. Dvoulůžkový pokoj musí být minimálně 12 m² obytné plochy.

Klienti si mohou do zařízení přinášet a užívat elektrospotřebiče (radiopřijímače, televize, holicí strojky, videopřehrávače, DVD a CD přehrávače, adaptéry, notebooky apod.).



Používání vlastních elektrospotřebičů v pokoji lze za následujících podmínek:

- televize a rádio musí být řádně nahlášeno, klient za něj z vlastních prostředků hradí koncesionářský poplatek. Přihlášku nově užívaného přijímače si zajistí klient, nebo jeho opatrovník. Na požádání zajistí přihlášku pracovník Chb. Revizi a její provedení zajistí vedoucí služby Chb periodicky, dle platných směrnic, po celou dobu užívání spotřebiče, na náklady majitele spotřebiče.

Klient platí měsíčně poplatek za vlastní elektrospotřebič na pokoji (televizi, rádio, PC, notebook apod.), odběr elektrické energie nad rámec sjednané úhrady za ubytování, dle aktuálního Ceníku fakultativních služeb.

Vybavení pokoje (lůžko, skříň, deka, polštář, povlečení, stolek atd.) zůstává majetkem služby. Klienti jsou povinni s majetkem Chb šetrně zacházet. Při odchodu z Chb je klient povinen předat pokoj uklizený, s majetkem dle předávacího protokolu, v řádném technickém stavu.

K výzdobě pokoje může klient použít vlastní drobné předměty (obrazy, sošky, květiny, textilie apod.)

Je nepřípustné skladovat zbytky jídla a odpadky ve skříních nebo za oknem pokoje. V kuchyni mají klienti k dispozici chladničku s mrazákem. Klient může mít i vlastní chladničku na pokoji. Za chladničku na pokoji platí klient měsíčně Fakultativní služby. Je zakázáno vyhazovat odpadky a nedopalky z oken.

Na jednolůžkovém pokoji lze umístit TV a chladničku. Na dvoulůžkovém pokoji lze umístit TV a chladničku pouze se souhlasem spolubydlícího.

Kouření v budovách Chráněného bydlení je zakázáno! V chráněném bydlení je kouření povoleno jen na místech tomu určených. Místa ke kouření jsou označena cedulí.

Klient má právo požádat o přestěhování na jiný pokoj. Žádosti může být vyhověno dle provozních možností poskytovatele. Zároveň si vedení služby vyhrazuje právo – po předchozím projednání s klientem – přestěhovat klienta na jiný pokoj, pokud to provozní podmínky vyžadují.

3. Klíče od domu, bytu či pokoje

Klient má právo na uzamykatelný pokoj s vlastním klíčem. Za věci uložené v tomto prostoru si ručí sám. Pokud klient opouští pokoj, je povinen zajistit jeho bezpečnost (elektrické spotřebiče, světla, okna). Klientům Chb je doporučeno, aby si svůj pokoj zamykali, taktéž aby od 22h zamykali svojí domácnost, popřípadě vchodové dveře do domu.

Každý obyvatel má 1 univerzální klíč od hlavních vstupních dveří, od dveří bytového domu a od svého pokoje. Klient nesmí půjčovat klíče třetí osobě.



O převzetí tohoto klíče je zřízen protokol, kde klient stvrdí svým podpisem, že klíč převzal. Ztrátu klíče je klient povinen neprodleně hlásit pracovníkovi Chb. Pokud se klíč nenajde, je klient, který klíč ztratil, povinen uhradit výměnu zámků a zhotovení nového klíče pro ostatní obyvatele domu.

Kopii klíče od vstupních dveří a dveří do bytového domu může pořizovat pouze vedoucí služby nebo jím pověřený pracovník Chb.

Po ukončení pobytu je klient povinen vrátit všechny klíče pověřenému pracovníkovi Chb vůči podpisu. O vrácení klíčů je vyhotoven protokol o převzetí.

Při havarijní situaci a v případě krajní nouze (např. náhlá nevolnost, pád, vážné onemocnění, požár - popsáno v nouzových a havarijních situacích) lze pokoj klienta otevřít univerzálním klíčem.

Pokud je nepřítomnost klienta delší než 24 hodin a není ohlášena klientem, může pokoj otevřít pracovník Chb za přítomnosti dalšího pracovníka Chb a ověřit, zdali klient není ohrožen na životě a zdraví. V případě zjištěné nepřítomnosti nahlašuje vedoucí Chb tuto skutečnost rodinným příslušníkům či jiným blízkým osobám a na Policii ČR.

4. Úklid pokoje a používání společných prostor a vybavení

Úklid pokoje (ustlání postele, větrání, zalévání květin, třídění špinavého prádla, úklid zametení, setření podlahy) si klient provádí sám nebo za podpory pracovníka, dle dohody nebo individuálního plánu.

Společné prostory (obývací pokoj, chodba, kuchyň, koupelna, WC) a jejich vybavení slouží všem klientům v dané domácnosti. Společnou domácnost udržují klienti v čistotě, a to dle vzájemné dohody nebo rozpisu služeb.

Klienti i pracovníci jsou povinni svěřené věci řádně opatrovat, chránit před poškozením. Poškození nebo zničení majetku organizace nebo majetku klienta je nutno neprodleně hlásit vedoucí služby.

5. Domácí zvířata

V bytě je povoleno chovat drobná domácí zvířata pouze na základě povolení vedoucího pracovníka Chb a souhlasu spolubydlících v domácnosti. Klient je povinen se o ně řádně starat, včetně zajištění veterinární péče.

Zvíře chová klient na svém pokoji a nese za něj plnou zodpovědnost. Je povinen hradit veškeré náklady spojené s jeho péčí. Rovněž zodpovídá za případné škody způsobené zvířetem. Zvíře nesmí hlukem nebo pachem obtěžovat ostatní klienty.



6. Stravování

Stravu v Chb neposkytujeme. V Chb zajišťujeme podporu při přípravě stravy a nákupu potravin, většinou dle týdenního plánu klienta. Nákup potravin na přípravu stravy si zajišťují klienti sami, pracovníci služby dopomáhají klientům s výběrem vhodných potravin dle finančního plánu.

Pokud se klient rozhodne k odběru stravy od dodavatelské firmy, cena stravy se řídí platným ceníkem dodavatelské firmy.

Ke skladování potravin jsou určeny skříňky v kuchyni a lednice s mrazákem. Klientovi jsou k dispozici samostatné prostory pro ukládání potravin, označené, aby bylo jasné patrné, komu jsou prostory určeny.

Specifické stravovací potřeby si může klient dojednat ve svém individuálním plánu.

Jídlo lze konzumovat i na svém pokoji.

Klienti jsou vhodným způsobem vedeni ke kontrolování data spotřeby potravin, k dodržování základních hygienických návyků spojených s přípravou jídla, konzumací a úklidem po jídle.

7. Pobyt mimo Chb a odhlašování služby podpory

Při odchodu mimo domácnost, je klient povinen zkontrolovat, jestli jsou všechny elektrospotřebiče vypnuté. V rámci bezpečnosti je vhodné, aby byly bez přívodu proudu zejména rychlovarné konvice, nabíječky mobilních telefonů, elektro-koloběžek apod.

V případě nahlášené nepřítomnosti klienta v Chb se odhlašuje podpora ve všech úkonech základních činností sociální služby Chb, kromě plateb za ubytování.

Klient si dojednáva podporu personálu v rámci individuálních schůzek. Předem sjednané činnosti může klient odříci (sms, mailem, telefonicky, osobně), a to nejpozději 24 hodin předem.

8. Návštěvy v domácnostech

Klienti mají právo přijímat návštěvy ve svém pokoji dle svého vlastního uvážení. Návštěvy nesmí svým chováním rušit ostatní klienty či jakkoli omezovat ostatní spolubydlící v Chb. Klient nese zodpovědnost za svou návštěvu a její případné porušování pravidel v Chb. Návštěvy mohou pobývat v prostorách Chb v čase od 6:00 do 22:00 hodin.

V případě nevhodného chování návštěvy může službu konající personál návštěvu vykázat z prostor Chb, popřípadě přivolat Policii ČR, neboť je podezření, že dochází k narušování občanského soužití.



Podle § 18 odst. 1 písm. i) zákona č. 65/2017 Sb. O ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, může personál zakázat vstup do chráněného bydlení osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky a jsou ve stavu, v němž ohrožují sebe nebo jinou osobu, majetek nebo veřejný pořádek.

9. Podpora v základních činnostech služby

Podpora se poskytuje klientům v souladu s posláním, cíli a principy služby. Již při uzavírání Smlouvy se s klientem domluví dle regionální karty podpora v oblastech, které sám nezvládá. U opakujících se činností se s klientem sepíše dohoda, kde se stanoví kdy a za jakých podmínek budeme klienta podporovat. V případě, že klient již v dané oblasti nepotřebuje podporu, dohoda se ukončí. V případě, že se nedaří dohodu naplňovat, dohodu přehodnotíme. Dohody s klientem sepisuje klíčový pracovník. O sepsání dohody informuje ostatní zaměstnanci služby. Aktuální dohody jsou uloženy ve společných datech, ve složce Klienti Chb. Aktualizaci dohod ve společných datech zajišťuje sociální pracovník.

Pracovník není povinen vykonávat činnosti, které si je klient schopen udělat sám.

10. Individuální plánování průběhu sociální služby

Individuální plánování je vlastně celý proces práce s klientem. Individuální plánování začíná již při jednání se zájemcem o službu, kdy zjišťujeme potřeby žadatele a co od naší služby vlastně očekává. Proces individuálního plánování tedy vlastně končí ukončením služby. Individuální plán je jen jeden z dílčích kroků individuálního plánování.

Individuální plánování se dá tedy rozdělit do těchto jednotlivých kroků:

- Jednání se zájemcem o službu (Při jednání se zájemcem o službu zjišťujeme, proč má žadatel o naši službu zájem a jaká jsou jeho očekávání).
- Smlouva o poskytování služby (Při sepisování smlouvy klademe důraz na to, jaká má klient očekávání, co od naší služby čeká a kam by se chtěl posunout a které dovednosti zvládnout)
- Osobní profil (V prvních dnech s klientem sepíšeme osobní profil klienta, který nám v jednotlivých oblastech života klienta dopomůže ujasnit, co klient dříve zvládal, co zvládá nyní a kam by se chtěl v budoucnu posunout. Zmapujeme tak potřeby klienta a jeho očekávání. Pokud klient chce ve svém životě dosáhnout zásadní změny (opuštění služby a osamostatnění, přestěhování se do jiného místa poskytování služby, přechod do jiného typu sociální služby, návrat k rodině apod.), sepíše sociální pracovník společně s klíčovým pracovníkem a klientem Přehledem osobních preferencí. Vypracováním



Přehledu osobních preferencí zjistíme, co je v dané chvíli pro klienta důležité, co méně a jak rychle chce jednotlivých změn dosáhnout).

- Životní příběh (Na základě informací z osobního profilu, sestavíme životní příběh klienta).

- Plán rizik (Z informací získaných osobním profilem a ze životního příběhu sestavíme rizikový plán. Při sestavování rizikového plánu se s klientem domlouváme, jak rizikovým situacím předcházet a jaké následky tyto rizikové situace pro klienta mají).

- Individuální plán (V individuálním plánu si stanovíme cíle, kterých chce klient dosáhnout a jednotlivé kroky, které povedou k dosažení cíle. Každý krok musí mít stanovené datum, do kdy bude splněn. Je důležité stanovit i kritérium, podle kterého poznáme, že daný cíl byl splněn.) Individuální plán je postupně sestavován tak, aby byl zaměřen na člověka a klient se postupně stal co nejméně závislý na sociální službě.

11. Hygiena

V Chb pečují klienti o osobní čistotu, o pořádek ve svém bytě a o čistotu prádla a obuvi sami, dle svých možností, tím se zvyšuje jejich samostatnost. Pracovníci vedou klienta k upevňování základních hygienických návyků.

Klient využívá veřejně dostupných služeb (např. kadeřník, pedikúra). Klient si sám volí čas i místo poskytnuté služby. Informace o dostupných službách získávají od klíčového pracovníka nebo si tyto informace klienti zjišťují sami nebo s podporou zaměstnanců z veřejně dostupných informačních zdrojů.

Klient si podle vlastní potřeby, vlastních představ a vkusu, na vlastní náklady doplňuje šatstvo, prádlo a další věci osobní spotřeby. Zaměstnanci, dle individuálních potřeb, dopomáhají klientům ve zvolení správné velikosti.

Prosíme klienty o úsporný způsob koupání a sprchování.

12. Praní a žehlení prádla

Povlečení si klient mění dle své potřeby. Klienti jsou vhodně edukováni, aby si povlečení měnili cca 1x za 14 dní.

Osobní prádlo si klient může kdykoli vyprat sám či za podpory pracovníka Chb tak, jak si stanovil ve svém plánu péče.

K dispozici je klientům žehlička a žehlicí prkno. Žehlení se provádí na pokoji klienta anebo ve společných prostorách. Se žehličkou je nutno zacházet tak, aby nevzniklo nebezpečí požáru.



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

13. Pracovníci ve službě

Pracovník ve službě je klientům k dispozici po celý den podle předem dohodnutých naplánovaných úkonů. V případě nepředpokládaných událostí se klient spojí s pracovníky služby pomocí telefonu.

Pracovník pracuje s klienty tak, jak si klient domluvil ve svém individuálním plánu a plánu péče pro průběh služby.

Pracovník vede o průběhu poskytované služby záznamy pro jednotlivé klienty a denně účtuje poskytnuté úkony péče. Do těchto záznamů může klient kdykoli nahlédnout.

14. Uložení finanční hotovosti (cenností), podpora při nakládání s volnými penězi

Klienti Chb mají možnost uložení cenných věcí a finanční hotovosti do pokladny kterou si zakoupí za vlastní prostředky. Pracovníci služby poté zajistí, aby byla pokladna přišroubována na dno skříně proti odcizení.

V případě, že by neuváženým hospodařením s penězi klient zůstal bez peněz na potřebné věci (jídlo, léky, hygienické potřeby), je s klientem dojednána potřebná podpora a sepsána „Dohoda o nakládání s finančními prostředky“. Klient má možnost tuto dohodu změnit dle svých potřeb a možností. U klientů s omezenou svéprávností je dohoda sepsána se souhlasem opatrovníka a opatrovník dohodu podepíše.

Za finanční hotovost, vkladní knížky, dokumenty, šperky a další ceniny a cennosti, které si klient ponechá u sebe, Chb neručí.

V případě náhlé hospitalizace klienta, zabezpečí pracovníci Chb uzamknutí pokoje klienta. O uzamčení pokoje vyrozumí vedoucí služby nebo sociálního pracovníka. Tito následně zajistí vyrozumění opatrovníka a rodinného příslušníka.

15. Odpovědnost za škodu

Všichni klienti i zaměstnanci jsou povinni chránit a šetřit majetek Chb i majetek osobní.

Kdo způsobí škodu na majetku nebo vybavení Chb, je povinen tuto škodu uhradit nebo poškozenou věc nahradit novou.

Předně je třeba si uvědomit, že omezení svéprávnosti neznamena automaticky omezení nebo zbavení se jakéhokoliv druhu odpovědnosti. Odpovědnost se vždy musí posuzovat samostatně a zkoumá se, zda byl dosažen příslušný věk pro daný typ odpovědnosti a zda byly u osoby zachovány rozpoznávací a ovládací schopnosti.



Každý člověk odpovídá za své jednání, jeli schopen ovládnout své jednání a posoudit jeho následky. Kdo se vlastní vinou přivede do stavu, v němž by jinak za své jednání odpovědný nebyl, odpovídá za jednání v tomto stavu učiněná (§24 OZ). Zákon však pamatuje i na ochranu této osoby.

Společně a nerozdílně pak s viníkem nahradí škodu i ten, kdo nad takovou osobou zanedbal náležitý dohled.

Není-li viník povinen k náhradě (v důsledku absence rozpoznávací či ovládací schopnosti), nahradí poškozenému škodu ten, kdo nad viníkem zanedbal dohled, sám.

Vykonává-li dohled organizace, její zaměstnanci pověřeni dohledem za škodu neodpovídají, za škodu odpovídá organizace (zaměstnanci v případě zanedbání povinnosti mohou odpovídat dle pracovního práva).

Klient i zaměstnanec je povinen upozornit vedoucí služby nebo sociálního pracovníka na škodu, která vznikla nebo vzniká v Chb nebo jeho klientům či jiným osobám, aby mohly být učiněny kroky k jejímu odstranění nebo odvrácení.

16. Příjem listovních a peněžních zásilek

Listovní zásilky jsou poštovní doručovatelkou vhazovány do schránky Chb. Schránku denně vybírá pověřený klient. Poštu poté předá adresátovi nebo pracovníkům služby. Organizace odpovídá za to, že poštovní schránky jsou řádně označeny jmény klientů.

17. Protipožární a bezpečnostní opatření

Klienti a pracovníci Chb jsou povinni zachovávat protipožární a bezpečnostní předpisy (požární poplachové směrnice a zásady chování při požáru), které jsou vyvěšeny na každém patře společné chodby na ulici Příční a v předsíních jednotlivých domácností v Oblekovicích.

Při každé mimořádné situaci nebo případné evakuaci Chb se klienti řídí pokyny pracovníků.

V případě, že dojde v chráněném bydlení k havarijní situaci: porucha elektrického, plynového či vodovodního řádu, je nutné na to upozornit pracovníka Chb.

Pokud dojde k násilné trestné činnosti, jako je vloupání, ohrožování na zdraví nebo na životě, volá se tísňová linka 112 (záchranná služba 155, hasiči 150, Policie ČR 158).

O těchto mimořádných situacích pracovník Chb bezodkladně vyrozumí vedoucího služby, popřípadě sociálního pracovníka. V době od 21h pracovník Chb mající



pohotovost o události vyrozumí bezodkladně vedoucího služby nebo sociálního pracovníka formou SMS.

Klíčový pracovník 1x za 3 měsíce seznámí svého klienta s SQ 14, kde jsou popsány krizové situace a způsoby řešení. O seznámení provede zápis do programu Cygnus 2.

18. Připomínky, náměty, stížnosti a dotazy

Právo podávat stížnosti, podměty a připomínky je nezadatelným právem klientů dané ustanovením § 88 písm. e) zák. č. 106/2008 Sb. O sociálních službách, jakož i SQ č. 7. Právo stěžovat si, je ukazatelem kvality sociální služby sloužícím samotným poskytovatelům k sebereflexi.

S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen již při prvním kontaktu, dále při Jednání se zájemcem o službu a poté opětovně před uzavřením smlouvy. Každý klient má právo si stěžovat na poskytování služby, proto klíčový pracovníci, dle individuálních potřeb, připomínají klientovi jeho právo stěžovat si.

Stížnost lze podat ústně, písemně do schránky nebo e-mailem. Stížnost může být podána i anonymně. Stížnost lze předat kterémukoli zaměstnanci, který postupuje dle vnitřních pravidel. Stížnost může podat sám klient, opatrovník nebo jiná fyzická či právnická osoba.

Všechny stížnosti jsou zaevidovány do Knihy stížností vedené u vedoucího služby Chb. Vedoucí služby o stížnosti informuje ředitele organizace, který určí, kdo danou stížnost bude řešit. Každá stížnost musí být bez zbytečných odkladů vyřízena. Odpověď na stížnost je předána stěžovateli v písemné podobě, nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti. U anonymní stížnosti je odpověď s výsledkem stížnosti vyvěšena ve společných prostorách po dobu 14 dnů. O vyřízení stížnosti informuje vedoucí služby, nebo sociální pracovník vedení organizace a zaměstnance na provozních poradách.

Klienti sociálních služeb představují zranitelnou skupinu osob a nedostatečná kvalita poskytované péče pro ně může mít zásadní význam. Proto mohou požádat o prověření vyřízení stížnosti ministerstvo a to v těchto případech:

- nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
- pokud poskytovatel nevyřídil stížnost ve lhůtě do 30 dnů ode dne kdy mu byla doručena nebo do 60 dnů, pokud stěžovatele informoval o tom, je třeba lhůtu o dalších 30 dnů prodloužit a proč.



Není-li stěžovatel s výsledkem stížnosti spokojen, má právo požádat o přešetření stížnosti nadřízený orgán (Krajský úřad Jihomoravského kraje, MPSV ČR, Kancelář veřejného ochránce práv).

Klíčoví pracovníci jsou povinni 1x za 3 měsíce vést se svými klienty rozhovor na téma Podávání stížnosti a podmětů k poskytování sociální služby Chráněného bydlení. O provedeném rozhovoru zapíše záznam v programu Cygnus.

19. Dodržování lékařem doporučeného léčebného režimu

Pracovníci jsou povinni podporovat klienta v dodržování léčebného režimu, který stanovil lékař.

Pokud klient souhlasí, poskytovatel ve spolupráci s ošetřujícím lékařem poučí klienta o možných zdravotních komplikacích, které mohou nastat v důsledku nedodržení léčby. Pokud zhoršení zdravotního stavu, v důsledku nedodržování lékařem stanoveného léčebného režimu, vážně narušuje průběh poskytování služby, může poskytovatel vypovědět klientovi smlouvu o poskytování sociální služby Chb.

20. Záznam z krizové situace

Krizovou situací se rozumí situace, která ohrožuje bezpečnost pracovníků, klientů i majetku, vymyká se z běžného chodu bytu (např. úraz, krádež, havárie, porušení pravidel, agrese).

Přítomný pracovník krizovou situaci neprodleně popíše do příslušného záznamového formuláře, který je uložen na počítači v Chb a předá vedoucí Chb. Záznam se vyhotoví ve dvou shodných originálech. Pokud krizová situace vznikla v důsledku chování klienta, je svolán Multidisciplinární tým za účelem jak krizové situaci předcházet a je vytvořena dohoda s klientem.

Je v zájmu klientů, aby přispívali k nerušenému a příjemnému soužití a vzájemné toleranci.

Rozlišujeme následující porušování Domácího řádu:

1) Porušení Domácího řádu způsobené akutní změnou zdravotního stavu

V případě, kdy sociální pracovník, příp. pracovníci konající službu vyhodnotí jako porušení Domácího řádu způsobené změnou akutního stavu, přijmou nezbytná opatření pro zamezení pokračování daného jednání. Pokud klient svým jednáním bezprostředně ohrožuje sebe nebo jinou osobu, majetek nebo veřejný pořádek, službu konající personál se pokusí o slovní zklidnění situace, například odvrácení



pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Klient je dále informován, že může být vůči němu použito opatření omezující pohyb dle § 89 zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to fyzické úchopy. Viz metodika č. 3 Opatření omezující pohyb.

2) Porušení Domácího řádu nezpůsobené akutní změnou zdravotního stavu

Je-li podezření, že k porušení Domácího **došlo v souvislosti s užitím alkoholu, nebo jiné návykové látky** a klient nadále svým jednáním bezprostředně ohrožuje sebe nebo jinou osobu, majetek nebo veřejný pořádek, službu konající personál, přivolá Policii ČR. Policisté poté vyzvou klienta k orientačnímu vyšetření přítomnosti alkoholu nebo OPL v těle klienta. Viz §§ 20,21 zák. č. 65/2007 Sb. O ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek. Věc nadále šetří Policie ČR jako přestupek proti veřejnému pořádku. V případě potřeby může být klient převezen na protialkoholní záchytnou stanici. Řešení agresivního chování tak přebírá Policie ČR.

Při soustavném opakovaném porušování Domácího řádu řeší tuto situaci multidisciplinární tým a vytváří s klientem dohodu, jak opakovanému porušování předcházet. Pokud se tato dohoda nedaří naplňovat, může to být důvodem pro ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby.

3) Hrubé porušení Domácího řádu:

Sem řadíme tyto situace:

- jakékoliv agresivní jednání klienta (včetně verbální agrese),
- jednání, kterým klient ohrožuje a narušuje bezpečné soužití v Chb. (např. šíření poplašných zpráv, vyhrožování, krádeže apod.),
- nadměrná konzumace alkoholu nebo jiných omamných nebo psychotropních látek, kdy v důsledku nadužívání těchto látek dochází k narušení vzájemného soužití, rušení nočního klidu a veřejného pořádku nebo ničení a poškozování majetku organizace nebo jiných klientů.

Případy hrubého porušení Domácího řádu řeší vždy sociální pracovník společně s klíčovým pracovníkem klienta. Při soustavném opakovaném porušování Domácího řádu tuto situaci řeší multidisciplinární tým a vytváří s klientem dohodu, jak opakovanému porušování předcházet. Pokud se tato dohoda nedaří naplňovat, může to být důvodem pro ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby.

21. Ukončení užívání sociální služby



Při ukončení poskytování služby Chb předá klient oproti podpisu klíč od pokoje, bytu a domu vedoucí Chb.

Předá uklizený pokoj a všechno jeho vybavení dle aktuálního soupisu majetku (uloženo individuálním plánem klienta).

V případě poškození či nepředání majetku Chb je klient povinen poškozené nebo chybějící věci poměrnou částí uhradit.

22. Sankce za nedodržování Domácího řádu Chb

Každé vážné porušení Domácího řádu Chb zaznamená pracovník s klientovým vědomím do individuálního záznamu o průběhu služby.

Po každém zápisu upozorní vedoucí služby klienta na důsledky porušování Domácího řádu.

Po třech záznamech a za každý následující záznam udělí vedoucí služby klientovi písemné napomenutí.

Po třetím písemném napomenutí v souvislosti s hrubým porušením domácího řádu může být klientovi pobyt v chráněném bydlení ukončen v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytování sociální služby.

Po lhůtě 6-ti měsíců jsou všechna dosavadní písemná napomenutí promlčena.

23. Závaznost

Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny pracovníky a klienty Chb.

Nedodržení postupů uvedených v tomto pokynu bude považováno za porušení pracovních povinností.

Odpovědným pracovníkem za kontrolu dodržování tohoto pokynu je vedoucí Chb a jím pověření pracovníci.

Ve Znojmě dne

Já, klient sociální služby
Chráněné bydlení Znojmo jsem byl seznámen s Domácím řádem.



Emin zámek, příspěvková organizace

Šanov 275, 671 67 Hrušovany nad Jevišovkou, IČ: 45671826

telefon: +420 515 229 151, e-mail: emin@eminzamek.cz

V

dne

Podpis

zástupce:.....

klienta/zákonného

Zkušenost
Dobro
inost Zrak
ás
List
rouna
Rostliny
Soucit
Úleva
Děch
Flora
vuzroení
Myslenka
Potřeba
Země
Větr
Zdraví
Sluch
Sdílení
Klenot
Prožití
úcta
Start
Svět
Naděje
Úcta
Naděje
Svět
Zdraví
Hledání
Připravenost
Vyhlídky
Rozhodnutí
Nádech
Talisman
Lásko
Svět
Naděje
Úcta
Naděje
Svět

15

Svoboda

Lano
Svěžest
Oddanost
Cesta
Chci
Já
Tvá
Znov
Povstá
Stromy
Spojení
Přátelé
Lásko
Naděje
Úcta
Naděje
Svět