



# PROVOZNÍ ŘÁD

## ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

(Podle § 79 odst. 5 písm. g) zák. č. 108/2006 Sb.)

SCHVALOVÁNÍ			
Vypracoval: Mgr. Kateřina Víchová	Funkce: Vedoucí střediska	Datum:	Podpis:
Ověřil: Pavčina Králová, DiS.	Funkce: Manažer sekce sociálních služeb	Datum:	Podpis:
Schválil: Jan Hanuš	Funkce: Ředitel Charity Opava	Datum:	Podpis:

ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ								
Změna č.	Datum	Strana				Vypracoval	Ověřil	Schválil

Tento dokument je majetkem Charity Opava  
Vydání neoprávněným osobám jen s povolením vrcholového vedení.



## Obsah

<b>1 Účel</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Rozsah působnosti</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Odpovědnost za správu dokumentu</b> .....	<b>3</b>
<b>4 Pojmy a zkratky</b> .....	<b>3</b>
4.1 Pojmy .....	3
4.2 Zkratky .....	4
<b>5 Popis zařízení</b> .....	<b>4</b>
5.1 Základní údaje.....	4
5.2 Nabídka aktivit střediska .....	7
5.3 Personální zajištění .....	7
<b>6 Práva a povinnosti uživatele služby</b> .....	<b>8</b>
6.1 Práva uživatele sociální služby .....	8
6.2 Povinnosti uživatele sociální služby .....	8
6.3 Stížnosti .....	9
6.4 Práva a povinnosti opatrovníkem.....	9
<b>7 Ceník úhrad</b> .....	<b>9</b>
<b>8 Zveřejňování informací</b> .....	<b>10</b>
<b>9 Závěrečná ustanovení</b> .....	<b>10</b>

## 1 Účel

Tento provozní řád popisuje základní provozní podmínky služby Deštník - chráněné bydlení ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. § 79 odst. 5 písm. g). Zabezpečuje vazby na procesy a činnosti střediska a na požadavky integrovaného systému managementu jakosti a EMS dle norem ISO 9001 a 14001.

## 2 Rozsah působnosti

Provozní řád je závazný pro všechny zaměstnance a uživatele služby chráněné bydlení Deštník.

## 3 Odpovědnost za správu dokumentu

Za obsahovou stránku tohoto standardu a dodržení formálního postupu při jeho spravování, aplikaci v praxi a změny až po jejich zrušení, odpovídá garant dokumentu vedoucí střediska, který provozní řád aktualizuje při každé změně údajů nebo vazeb. Provozní řád vypracoval vedoucí střediska, ověřuje před schválením manažer Sekce sociálních služeb a schvaluje ředitel Charity Opava.

## 4 Pojmy a zkratky

### 4.1 Pojmy


### 4.2 Zkratky

BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PO	Požární ochrana
CHB	Chráněné bydlení

## 5 Popis zařízení

### 5.1 Základní údaje

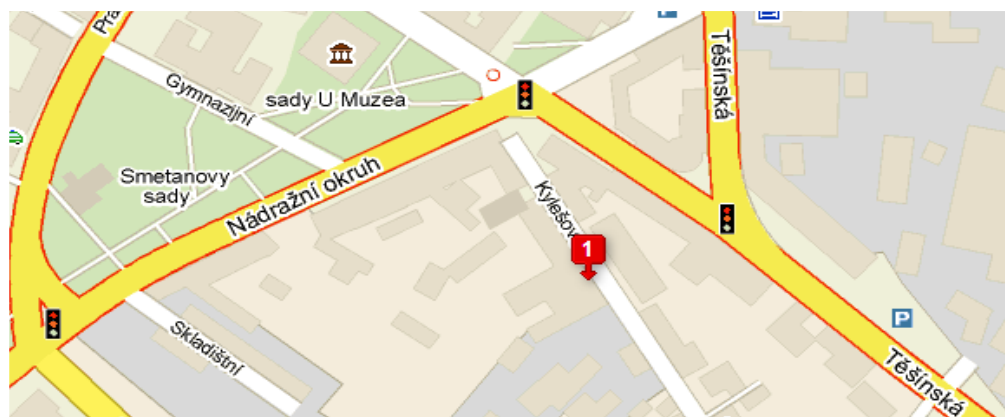
Název provozovatele: Charita Opava  
Adresa provozovatele: Přemyslovců 13/26, 747 07 Opava – Jaktář  
IČ: 439 645 91

#### Místo poskytování služby

Název zařízení: Deštník - chráněné bydlení  
Adresa zařízení: Kylešovská 10, 746 01 Opava  
Telefon: **553 770 124, 739 002 710**  
E-mail: [vichova@charitaopava.cz](mailto:vichova@charitaopava.cz)  
Vedoucí pracoviště: Mgr. Kateřina Víchová  
Kapacita zařízení: Pobytová forma služby - 24 uživatelů.

#### Kde nás najdete?

Kylešovská 10  
746 01 Opava



**Adresy**

Kancelář CHB – Kylešovská 10, Opava 746 01.

Objekt služby v Opavě – Komenského 18, Opava 746 01.

Objekt služby v Suchých Lazcích – Přerovecká 65/36, Suché Lazce 747 95.

Byt v Opavě – Olomoucká 67, Opava 746 01.

**Kapacita**

Kapacita služby je 24 uživatelů.

Službu chráněné bydlení poskytujeme:

- 10 tréninkových jednopokojových a dvoupokojových bytů – 1 jednopokojový byt v Opavě na Olomoucké ulici č. 67, 5 jednopokojových bytů a 3 dvoupokojových bytů v Opavě na Komenského ulici č. 18, 1 třípokojový byt na Kylešovské 10.
- Dále 9 jednolůžkových pokojů v Suchých Lazcích na Přerovecké č. 36.

**Pracovní doba**

<b>Pondělí</b>	8:00 – 12:00	12:30 – 18:00
<b>Úterý</b>	8:00 – 12:00	12:30 – 18:00
<b>Středa</b>	8:00 – 12:00	12:30 – 18:00
<b>Čtvrtek</b>	8:00 – 12:00	12:30 – 18:00
<b>Pátek</b>	8:00 – 12:00	12:30 – 18:00

Služba se poskytuje celoročně. O víkendech a svátcích mají uživatelé možnost v případě krizových situací volat na krizový mobil v době od 9 do 21 h pracovníka, který má pohotovostní službu.

**Kontakty****Deštník - chráněné bydlení, Charita Opava**

**vedoucí střediska:** Mgr. Kateřina Víchová

**adresa:** Kylešovská 10, 746 01 Opava

**tel.:** 553 770 124

**mobil:** 739 002 710

**e-mail:** vichova@charitaopava.cz

**www:** www.charitaopava.cz

**Poslání**

Posláním chráněného bydlení Charity Opava je poskytnout osobám s duševním onemocněním, které mají trvalý pobyt na území Moravskoslezského kraje, takovou individuální podporu, aby byly schopny žít samostatně v bytě podle svých možností a schopností.

**Cíle služby chráněné bydlení Deštník**

Cílem služby je, aby uživatel během pobytu nebo po jeho ukončení získal dovednosti, které mu umožní co nejsamostatnější bydlení - tzn. dokáže vést domácnost, umí zacházet a žít se svou nemocí, umí samostatně využívat služby, které potřebuje a umí navazovat přirozené sociální vztahy (rodina, přátelé).

Uživatel během svého pobytu v chráněném bydlení individuálně a dle vlastní potřeby trénuje tyto činnosti, schopnosti a aktivity:

- Zvládání úkonu běžné hygieny – péče o svůj zevnějšek a oděv, pedikúra, manikúra.

- Zajištění stravy – je schopen si nakoupit potraviny a z nich připravit jednoduchá jídla několikrát denně.
- Udržení domácnosti v chodu, čistotě a pořádku – je schopen zamést, vytřít, vynést odpadky, umývat nádobí, utírat prach, udržovat koupelnu v čistotě.
- Hospodaření s financemi, které má k dispozici – zvládne za určený obnos si nakoupit potřebné, sestavit nákupní seznam, má přehled o cenách a umí si stanovit, co prioritně koupit.
- Bezproblémové soužití s okolním světem (rodina, přátelé, partneři) – zvládá respektovat práva druhých, dokáže vyjádřit své názory, postoje v souladu s pravidly slušného chování.
- Přijmutí své nemoci a zvládnání života s ní - spolupráce se svým psychiatrem, dodržování předepsané léčby, schopnost zvládnout krizi a vědomí, jak se v krizi zachovat.
- Samostatné využívání služeb, které potřebuje – orientace, kam a na koho se obrátit při jednání s úřady, schopnost vyjádřit, co jej zajímá a pak se na to zaměřit a věnovat se tomu.
- Schopnost najít si samostatné bydlení a udržet si ho – mít přehled o možnostech bydlení, jak vše zaplatím a jaké bydlení je pro vhodné.

### Cílová skupina

Osoby s duševním onemocněním (F20 - F33) ve věku 18 – 65 let, s trvalým pobytem v Moravskoslezském kraji, které mají aktuálně stabilizovaný psychický stav a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci (nezvládají samostatně běžné životní situace, a to ani za pomoci blízkých osob nebo za pomoci terénní služby v místě bydliště). Zdravotní stav této osoby je kompenzován, nevyžaduje bezbariérové prostředí a přístup, v případě závislosti na alkoholu, drogách a automatech prokazatelně nejméně půl roku abstinuje.

### Službu chráněného bydlení poskytujeme pobytovou formou prostřednictvím těchto základních činností (zákon č. 108/2006 Sb, § 51):

**Odst. 1** Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

**Odst. 2** Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a)** poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b)** poskytnutí ubytování,
- c)** pomoc při zajištění chodu domácnosti (hospodaření s financemi, úklid a údržba),
- d)** pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e)** výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (možnost využití PC a internetu, společenské aktivity),
- f)** zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (společenské akce, PC a internet, sportovní a kulturní aktivity, výlety za poznáním, apod.),
- g)** sociálně terapeutické činnosti (individuální plány, podpůrné rozhovory),
- h)** pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (doprovod na úřady, k lékaři, pomoc při podávání žádostí, donáška věcí v případě hospitalizace, apod.).

Služba také nabízí základní sociální poradenství v oblastech spojených s využíváním služby a běžného života jedince jako je finanční oblast, bydlení, návazné služby, kontakt úřady, apod.

**Fakultativní služby:** doprava uživatele služebním autem, telefonní hovory, kopírování, tisk dokumentů.

### Zásady služby

- **Zásada jedinečnosti člověka** – služba je poskytnuta bez ohledu na původ, věk, pohlaví, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení našich klientů.
- **Zásada bezpečného prostředí, respektování soukromí klienta a důvěrnosti jeho sdělení** – zajištění nerušeného prostředí pro konzultace ( vlastní prostor klienta, kancelář sociálních pracovníků, kancelář vedoucí služby). Žádná data a informace o uživateli nejsou poskytována jiným osobám bez souhlasu uživatele.
- **Zásada partnerského přístupu** – vztah mezi uživatelem a pracovníkem je postaven na oboustranné důvěře, partnerství a respektu. Podpora vlastní odpovědnosti.
- **Zásada posilování samostatnosti** - posilování kompetence a podnětů směrem k obnovení samostatnosti a soběstačnosti.
- **Zásada individuálního přístupu** – respektování individuálního prožívání a potřeby každého uživatele. Klademe důraz na naplňování zakázky podle aktuálních potřeb uživatele. Při realizaci jednotlivých kroků zajištění pomoci k uskutečnění cílů jeho vlastním tempem.
- **Zásada dobrovolnosti** – uživatelé využívají služeb dobrovolně, na základě svého svobodného rozhodnutí.

## 5.2 Nabídka aktivit střediska

Služba nabízí svým uživatelům možnost využití vlastních aktivit.

- Vaření (úterý, středa, čtvrtek), na aktivitu se přihlašují uživatelé den předem.
- Pečení – aktivita možná po domluvě s pracovníkem, který vede aktivitu vaření nebo s klíčovým pracovníkem.
- Kulturní návštěvy, výlety, exkurze – nepravidelně, dle domluvy mezi pracovníky a uživateli. Místo mohou vybrat uživatelé i pracovníci. O konání této aktivity jsou uživatelé informováni na jiných aktivitách, při společné schůzce s pracovníkem a písemně, vyvěšením na provozní nástěnce.

Pokud si uživatel nevybere z aktivit nabízených střediskem, může využít aktivit jiných organizací.

## 5.3 Tým pracovníků

Personální zajištění: vedoucí střediska - 1, sociální pracovník - 2, pracovníci v sociálních službách - 3, provozní pracovník - 2.

Zaměstnanci, kteří pracují s osobními údaji uživatelů sociálních služeb, se řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Pracovníci služby jsou povinni řídit se vnitřní dokumentací organizace, střediska i služby a pracují vždy podle Etického kodexu a v souladu s ochranou lidských práv.

Individuální plány a osobní složky uživatelů jsou přístupny všem pracovníkům služby, kteří se podílí na tvorbě a realizaci individuálních plánů. Důvodem je spolupráce a přenos informací všech pracovníků, kteří mohou přispět k naplnění individuálních plánů. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálních pracovníků. Uživatel má právo, při ukončení poskytování sociální služby,

vyžádat si kopii svého individuálního plánu. Originály dokumentace týkající se IP podléhají archivaci dle aktuálního Spisového a skartačního řádu Charity Opava. Lhůta pro archivaci činí 10 let.

## 6 Práva a povinnosti uživatele služby

### 6.1 Práva uživatele sociální služby chráněné bydlení Deštník

#### Uživatelé mají právo:

- na kompletní, pravdivé a srozumitelné informace o poskytované službě.
- na využívání všech činností, které služba chráněné bydlení poskytuje dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.,
- na ochranu osobních dat Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR),
- na podporu členů týmu pracovníku služby při naplňování individuálního plánu,
- na přidělení a změnu svého klíčového pracovníka,
- na uplatnění svých výhrad a stížností k provozu služby, k pracovníkům, případně k organizaci,
- spolupodílet se na programu a aktivitách střediska, navrhopvat změny a zlepšení činnosti, vyjadřovat se k vnitřním pravidlům,
- vybrat si dle své vlastní vůle aktivity, na které bude docházet,
- na asistenci a poradenství v případě potřeby (např. nemoci, ochrany práv a zájmů apod.),
- být vyslechnut,
- nahlížet do své osobní složky, vedené organizací v písemné nebo elektronické podobě.

### 6.2 Povinnosti uživatele sociální služby chráněné bydlení Deštník

- **Aktivně řešit** svou životní situaci, společně se svým klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem, dostavovat se na domluvené schůzky. Mít na paměti, že služba chráněné bydlení není pouze ubytovna a jsem tady proto, že se chci něčemu naučit a posunout se o krok blíže k samostatnějšímu životu.
- Pravidelně navštěvovat svého ošetřujícího psychiatra a užívat předepsané léky, případně docházet na jinou doporučenou léčbu (návštěva stacionáře, psychoterapie, apod.).
- dodržovat podmínky Smlouvy o poskytování sociální služby chráněné bydlení a vnitřní pravidla služby,
- jednat s pracovníky a ostatními uživateli slušně, s respektem, a chovat se ohleduplně,
- vyvarovat se krádeži nebo poškozování majetku organizace či majetku ostatních uživatelů,
- pokud se na schůzku nebo aktivitu nemohu dostavit, zkontaktovat svého klíčového pracovníka (případně jiného pracovníka týmu chráněného bydlení), vysvětlit důvod nepřítomnosti a domluvit si náhradní termín,
- dodržovat pravidla čistoty a pořádku ve všech prostorách,
- v případě poranění, úrazu, nouzové či havarijní situace, poškození majetku, toto ihned nahlásit vedoucímu pracovníkovi střediska nebo jinému pracovníkovi,
- **nepožívat alkohol, neužívat psychotropní látky ve společných prostorech služby,**
- **dodržovat zákaz kouření** ve všech vnitřních prostorách služby, kouřit jen na vyhrazených místech, a to v kuřáckém koutku na zahradě (Kylešovská, Komenského, Suché Lazce).

**Při nedodržení pravidel:****1. Ústní napomenutí uživatele pracovníkem služby.****2. Písemné napomenutí a projednání přestupku s vedoucí střediska.****3. Ukončení smlouvy.** (Jestliže uživatel má tři písemné záznamy, o hrubém porušení svých povinností, které mu vyplývají ze Smlouvy, Provozního řádu nebo Domácího řádu za období 6 měsíců. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 1 měsíc).**Co může být důvodem okamžitého vyloučení ze služby:**

- **Fyzické napadení pracovníka či jiného uživatele.**

## 6.3 Stížnosti

Jedno z práv uživatele je právo stěžovat si na kvalitu poskytování sociální služby (aktivitu, službu, pracovníka, apod.). Uživatelé jsou pravidelně informováni a proškolení o možnosti si stěžovat.

Stížnost mohou podat ústně, telefonicky, mailem, písemně. Stížnost může být anonymní, proto jsou na místech poskytování služby vyvěšeny schránky důvěry, do kterých je možno anonymní stížnost vhodit. Kontrola schránek probíhá vždy za přítomnosti dvou osobu, přičemž jedna z nich je vedoucí pracovník nebo sociální pracovník. Vyřízení stížnosti poté probíhá v souladu s platnými postupy, které má služba uvedeny ve standardu č. 7.

Záležitosti týkající se služby nebo jejich pracovníků řeší vždy vedoucí střediska. Týká-li se však stížnost vedoucí střediska, řeší tuto stížnost manažer sekce. O vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy informován a to buď písemně, nebo vyvěšením na provozní nástěnce (anonymní stížnost), ve lhůtě 15 dnů od převzetí stížnosti.

## 6.4 Práva a povinnosti opatrovníka

**Práva opatrovníka uživatele služby**

- Opatrovník má právo zjišťovat informace týkající se jeho opatrovance dle rozsahu stanoveném usnesením soudu.
- Opatrovník má právo být součástí procesu individuálního plánování opatrovance.

**Povinnosti opatrovníka uživatele služby**

- Opatrovník je povinen respektovat práva opatrovance a podpořit jej při naplňování stanovených cílů v individuálním plánu.
- Opatrovník je povinen chovat se v prostorách služby dle zásad slušného chování.
- Opatrovník je povinen hlásit změny osobních údajů (adresa, tel. číslo, změny opatrovnických dokumentů, změny opatrovníka atd.).

## 7 Ceník úhrad

Cena nájmu se stanovuje dle jednotlivých prostor. Zpoplatněny jsou také fakultativní služby.

**Výše úhrady za službu**

- Náklady na ubytování činí za 1 měsíc 4500,- Kč až 6600,- Kč dle velikosti pokoje, bytu.
- Jednotlivé úkony péče a fakultativní služby jsou hrazeny dle aktuálního Ceníku služeb.
- Aktuální Ceník služeb Vám bude předán na vyžádání na středisku nebo je ke stažení na [www.charitaopava.cz](http://www.charitaopava.cz) v záložce pomoc lidem s postižením – chráněné bydlení Deštník.

- **Fakultativní služby:** doprava uživatele služebním autem, telefonní hovory, kopírování, tisk dokumentů.

## 8 Zveřejňování informací

Služba chráněné bydlení Deštník zveřejňuje potřebné informace na svých provozních nástěnkách, které jsou umístěny v místě poskytování služby CHB a to v kancelářích pracovníků, v domě na Komenského ulici, v Suchých Lazcích + předávání informací v týmu.

## 9 Závěrečná ustanovení

Ve službě dochází ke zpracování osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

K těmto údajům má přístup vymezená skupina osob, těmito jsou: pracovníci služby, a v případě kontrol: manažer sekce, ředitel organizace, nadřízené orgány organizace, kontrolní orgány a inspekce.

Tato aktuální verze provozního řádu automaticky ruší předchozí verzi – 04 s účinností ze dne 01. 01. 2025.

Změny v Provozním řádu jsou vždy sdělovány uživatelům služby (opatrovníkům) a to prostřednictvím sjednaných schůzek nebo vyvěšením změn na provozních nástěnkách služby. Aktuální provozní řád je vyvěšen na provozních nástěnkách služby.



