



# **PROVOZNÍ ŘÁD**

## **ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

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

# **Chráněné a podporované bydlení pro osoby s duševním onemocněním**

## **Služba chráněné bydlení**

<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 .....	3
<b>5 Popis zařízení</b> .....	<b>4</b>
5.1 Základní údaje .....	4
5.2 Vymezení cílové skupiny .....	4
5.3 Druh poskytované služby .....	4
5.4 Provozní doba.....	5
5.5 Nabídka aktivit střediska .....	5
5.6 Personální zajištění .....	6
5.7 Zveřejňování informací .....	6
<b>6 Práva a povinnosti uživatele služby</b> .....	<b>6</b>
6.1 Práva uživatele sociální služby chráněné bydlení .....	6
6.2 Povinnosti uživatele sociální služby chráněné bydlení .....	6
6.3 Stížnosti .....	7
<b>7 Práva a povinnosti opatrovníka</b> .....	<b>7</b>
<b>8 Ceník úhrad</b> .....	<b>7</b>
<b>9 Prostorové a provozní zabezpečení</b> .....	<b>8</b>
9.1 Vybavení kanceláří pracovníků služby .....	8
9.2 Vybavení prostor klubu Setkavárna.....	8
9.3 Hygienické vybavení pro uživatele služby .....	8
9.4 Sociální zázemí pro pracovníky služby .....	8
9.5 Vybavení jednotlivých bytů pro uživatele .....	8
9.6 Pozemky .....	8
9.7 Obědy.....	8
<b>10 Předpisy BOZP a požární ochrany</b> .....	<b>9</b>
10.1 BOZP a PO u uživatelů služby .....	9
<b>11 Mimořádné situace</b> .....	<b>10</b>
11.1 Nouzové situace.....	10
11.2 Havarijní situace .....	12
<b>12 Technické zázemí</b> .....	<b>14</b>
12.1 Způsob zásobování pitnou vodou .....	14
12.2 Způsob ohřevu teplé vody.....	14
12.3 Způsob odvedení odpadních vod .....	14
12.4 Způsob větrání.....	14
12.5 Úklid společných prostor .....	14
12.6 Manipulace s odpady .....	14
<b>13 Závěrečná ustanovení</b> .....	<b>14</b>

## 1 Účel

Tento provozní řád popisuje základní provozní podmínky služby chráněné bydlení pro osoby s duševním onemocněním 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 služeb chráněné bydlení.

## 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

## 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: Chráněné a podporované bydlení pro osoby s duševním onemocněním  
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: Forma služby - 11 uživatelů.

#### Adresy

Kancelář CHPB – Kylešovská 10, Opava 746 01.  
Objekt služby v Opavě – Komenského 18, Opava 746 01.

#### Kapacita

Kapacita služby je 6 tréninkových jednolůžkových nebo dvoulůžkových bytů pro celkem 11 uživatelů.

### 5.2 Vymezení cílové skupiny

#### Cílová skupina

Osoby s duševním onemocněním ve věku 18 – 65 let, s trvalým pobytem v Moravskoslezském kraji, které mají aktuálně stabilizovaný psychický stav a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci v oblasti bydlení (osoba nezvládá v důsledku svého zdravotního stavu samostatné bydlení). Zdravotní stav této osoby je kompenzován, v případě závislosti na alkoholu, drogách a automatech prokazatelně nejméně rok abstínuje. Zároveň také platí, že tato osoba je ochotna spolupracovat na vytváření a naplňování individuálních cílů v souladu s cíli a posláním služby a je připravena si aktivně hledat navazující bydlení.

#### Negativní cílová skupina

- Osoba s kombinovaným tělesným, mentálním nebo smyslovým postižením.
- Osoba nesouhlasící s vnitřními pravidly služby.
- Osoba, která není schopna samostatně zvládat základní úkony osobní hygieny a sebeobsluhy.
- Osoba s agresivním chováním (diagnostikována lékařem).

### 5.3 Druh poskytované služby

**Služba chráněné bydlení je poskytována 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, motivační klub Setkavárna, 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 služebními autem, telefonní hovory, kopírování, tisk dokumentů.

## 5.4 Provozní doba

Provozní doba střediska:

Pondělí: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:30 hod.

Úterý: 8:00 – 12:00, 12:30 – 16:30 hod.

Středa: 8:00 – 12:00, 12:30 – 16:30 hod.

Čtvrtek: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:30 hod.

Pátek: 8:00 – 12:00, 12:30 – 14:00 hod.

V sobotu, neděli a o státem uznaných státních svátcích má vždy jeden z pracovníků pohotovost. Je možnost dovolat se na pracovní telefon v době od 9:00 – 21:00 hod (+420 739 002 710).

## 5.5 Nabídka aktivit střediska

Služba nabízí svým uživatelům možnost využití vlastních aktivit.

- Vaření (úterý, středa, čtvrtek), na aktivitu se přihlašují uživatelé den předem.
- Pečení, pizza day – aktivita možná po domluvě s pracovníkem, který vede aktivitu vaření.
- Kulturní návštěvy – 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.
- Sport – ve čtvrtek mohou uživatelé využít možnost hrát ping pong v areálu sportovního klubu v Komárově. Pověřený pracovník, který za tuto aktivitu zodpovídá, jede (autem nebo MHD) s uživateli na domluvené místo. Aktivita probíhá v době od 13:00 – 15:30 hod.
- Klub Setkavárna – volnočasový klub Setkavárna probíhá každé úterý od 14:00 do 18:00 hod. Klub je realizován v budově na Kylešovské č. 10. Návštěvníci klubu mohou navrhnout a realizovat program podle vlastních přání po domluvě s vedoucí klubu a ostatními návštěvníky.

Každý týden je nutné splnit alespoň tři aktivity. Pokud si uživatel nevybere z aktivit nabízených střediskem, může využít aktivit jiných organizací.

## 5.6 Personální zajištění

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

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.

## 5.7 Zveřejňování informací

Služba chráněné bydlení zveřejňuje potřebné informace na svých provozních nástěnkách, které jsou umístěny v místě poskytování služby a to v kancelářích pracovníků, v prostorech klubu Setkavárna, v domě na Komenského ulici.

## 6 Práva a povinnosti uživatele služby

### 6.1 Práva uživatele sociální služby chráněné bydlení

- Právo na kompletní, pravdivé a srozumitelné informace o poskytované službě.
- Právo na využívání všech činností, které služba chráněné bydlení poskytuje dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.
- Právo 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).
- Právo na podporu členů týmu pracovníku služby při naplňování individuálního plánu.
- Právo na přidělení a změnu svého klíčového pracovníka.
- Právo na asistenci a poradenství v případě potřeby.
- Právo být vyslechnut.
- Právo na soukromí a volný pohyb – bez svolení uživatele smí pracovníci vstoupit do bytu pouze v krizových situacích (uživatel se nedostavil bez omluvy na dohodnutou schůzku nebo aktivitu a není možné se s ním jakkoli zkontaktovat, ohrožování sebe nebo okolí na zdraví a životě).
- Právo na uplatnění svých výhrad a stížností k provozu služby, k pracovníkům, případně k organizaci.
- Právo spolupodílet se na programu a aktivitách střediska, navrhopvat změny a zlepšení činnosti, vyjadřovat se k vnitřním pravidlům.
- Právo si dle své vlastní vůle vybrat aktivity, na které bude docházet.
- Právo v případě krize volat na pohotovostní telefon, telefonní číslo 739 002 710.

### 6.2 Povinnosti uživatele sociální služby chráněné bydlení

- 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.
- Spolupracovat na vytváření svého individuálního plánu společně se svým klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem, dostavovat se na domluvené schůzky.
- Minimálně 3x týdně navštěvovat některou z nabízených aktivit střediska nebo jiné organizace.
- V případě důvodného nedostavení se na aktivitu, řádně se omluvit některému z pracovníků služby.
- Dodržování pravidel bezpečnosti a požární ochrany.

- Dodržování pravidel čistoty a pořádku.
- V případě poranění, úrazu, nouzové či havarijní situace, poškození majetku, toto ihned nahlásit vedoucímu pracovníkovi střediska nebo jinému pracovníkovi.
- Uživatelé služby nesmí požívat alkohol, užívat psychotropní látky nebo tyto vyrábět.
- Svým chováním nevytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.

#### **Při nedodržení pravidel:**

- 1. Ústní napomenutí uživatele pracovníkem služby.**
- 2. Písemné napomenutí a projednání přestupku s vedoucí střediska.**
- 3. Ukončení smlouvy.**

**Platí absolutní zákaz užívání návykových a psychotropních látek během pobytu ve službě. Pěstování, vyrábění nebo distribuce návykových látek je důvodem k ukončení smlouvy.**

## **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 (minimálně 1x ročně na společných schůzkách uživatelů). 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 vždy 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.

## **7 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 listů, změny opatrovníka atd.).

## **8 Ceník úhrad**

Cena nájmu se stanovuje dle jednotlivých prostor. Zpoplatněny jsou také fakultativní služby. Veškeré informace o poplatcích jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy o poskytování sociální služby Ceníku.

## **9 Prostorové a provozní zabezpečení**

### **9.1 Vybavení kanceláří pracovníků služby**

Kanceláře pracovníků se nachází v třetím podlaží na ulici Kylešovská 10. Jedná se o tři kanceláře, přičemž jedna z nich je kancelář vedoucí služby, druhá kancelář je kancelář sociálních pracovníků a třetí kancelář je kancelář pracovníků v sociálních službách.

Každý pracovník má k dispozici psací stůl, židli, stolní počítač. Kanceláře jsou dále vybaveny skříněmi (v kanceláři vedoucí střediska a sociálních pracovníků jsou to uzamykatelné skříně).

Další místností je velká, společná terapeutická místnost, kde dochází např. k poradám týmu, supervizi a také k setkávání s uživateli. V jedné části se nachází nízké kuchyňské skříňky s dřezem, lednice, varná konvice, mikrovlnná trouba, kávovar a menší indukční vařič. Místnost je vybavena jídelním stolem s šesti židlemi. V druhé části je k dispozici pohovka se dvěma křesly a konferenčním stolem. Uživatelé zde také mohou využít dva stolní počítače s připojením k internetu.

### **9.2 Vybavení prostor klubu Setkavárna**

Prostory klubu Setkavárna jsou ve sklepních prostorách budovy Kylešovská 10. Jedná se o kuchyňskou místnost, která je vybavena kuchyňskou linkou, sporákem, lednicí, potřebným nádobím. V místnosti určené pro posezení klientů se nachází stůl s patnácti židlemi, skříňky, knihovna, televize, rádio.

### **9.3 Hygienické vybavení pro uživatele služby**

Uživatelé pobytové služby mají svá hygienická vybavení jako součást bytu. Pro klub Setkavárna je společné hygienické vybavení v prostorách suterénu. Jedná se o jeden záchod a umyvadlo. Součástí prostor Setkavárny je také prádelna, kde se nachází dvě pračky, v nichž uživatelé mohou prát a popřípadě také sušit prádlo.

### **9.4 Sociální zázemí pro pracovníky služby**

Součástí kanceláří pracovníků služby na Kylešovské 10 je koupelna, kde se nachází záchod a umyvadlo. Při vstupu do terapeutické místnosti je k dispozici další wc s umyvadlem.

### **9.5 Vybavení jednotlivých bytů pro uživatele**

Každý uživatel má byt vybaven kuchyňskou linkou, koupelnou, záchodem, skříní, postelí, matrací, stolem a židlemi. Služba uživatelům dovoluje pořídit si vlastní majetek a doplnit si tak základní vybavení bytu. Toto vybavení si uživatel po ukončení služby odstěhuje.

### **9.6 Pozemky**

Na Kylešovské ulici 10 je z kuchyně ze sklepních prostor vstup na zahradu. Na zahradě se nachází stůl, lavička a plastové židle. Je zde možnost sušení prádla. V budově na Komenského ulici 18 se nachází také zahrada. Na této zahradě je malá pergola pro uživatele.

### **9.7 Obědy**

Uživatelé si mohou vybrat způsob stravování dle svých možností a zvyklostí. V nabídce jsou možnosti dovozu obědů od jiných subjektů zabývajících se stravováním. Mohou sami docházet do běžných zařízení ve městě. Středisko Chráněné a podporované bydlení má pro uživatele svých služeb



uzavřenou smlouvu s dodavatelem obědů, Jídelnou Appetit. Ta má denně na výběr ze tří hlavních chodů, dvou polévek a možností objednání stálého každodenního menu.

Dále se uživatelé mohou účastnit aktivity vaření a oběd si sami za pomoci a podpory pracovníka připravit. Tato aktivita probíhá 2-3x týdně. Další variantou je individuální vaření s podporou klíčového či jiného pracovníka, v rámci naplňování cílů v individuálním plánu.

O možnostech stravování jsou uživatelé informováni při nástupu.

## 10 Předpisy BOZP a požární ochrany

Všichni pracovníci služby dbají předpisů BOZP a PO. Každý rok je organizací zajišťováno školení požárním technikem. O tomto školení se provádí zápis.

Nahlášení a odstranění poruch, závad, zajistí vedoucí střediska (nebo jeho zástupce) a informuje technické pracovníky Charity Opava.

### 10.1 BOZP a PO u uživatelů služby

- Při využívání služby je nutné dodržovat stanovená pravidla, aby se předešlo zranění kterékoli osoby. Všichni uživatelé dbají na svou bezpečnost i bezpečnost ostatních uživatelů.
- Kouření v bytech je zakázáno. Kouřit se smí pouze na vyhrazených prostorech (zahradu).
- Uživatel dodržuje bezpečné užívání elektrospotřebičů. Elektrospotřebiče služby jsou každoročně kontrolovány pověřeným technikem. Uživatelé mají možnost zakoupit si do bytů služby své elektrospotřebiče. Příslušný technik provádí kontrolu těchto elektrospotřebičů současně s kontrolou služebních elektrospotřebičů.
- S návody elektrospotřebičů služby je uživatel seznámen bezprostředně po nástupu do služby (s těmi, které bude využívat – varná konvice, rádio, lednice). S případnými dalšími zařízeními, např. sekačka na trávu, je uživatel seznámen pouze v případě, bude-li s nimi pracovat. Bez seznámení nesmí s těmito přístroji pracovat.
- V případě, že uživatel potřebuje s obsluhou elektrospotřebiče pomoci, požádá pracovníka.
- Pokud dojde k jakémukoliv poranění nebo úrazu uživatele, je třeba to neodkladně nahlásit kterémukoliv pracovníkovi služby.
- Lékárnička se nachází v prostorách kanceláře pracovníků a v prostorách klubu Setkavárna, na Komenského ulici v prvním patře vedle bytu č. 5 (z bezpečnostních důvodů je léky vybavena pouze lékárnička v kancelářích pracovníků služby, ostatní lékárničky jsou vybaveny pouze dezinfekcí, rychloobvazem, obvazy).
- Uživatel se podílí na ochraně životního prostředí, o kterou Charita Opava, v rámci směrnice **QM-01 Péče o životní prostředí**, usiluje. Uživatelé služby třídí odpad. V prostorách poskytování služby jsou k tomuto účelu vyhrazeny označené odpadkové koše.
- Uživatel šetří energiemi Charity Opava (tj. dbá na řádně uzavřené kohoutky, hlásí protékající vodu v toaletách apod.).
- Havarijní situace typu vadná zásuvka, poškozený kabel elektrospotřebiče, vadné kliky u dveří, protékající toaleta, zlomený klíč apod. uživatel neprodleně hlásí pracovníkovi. Do odstranění závady toto zařízení není používáno.
- Hasicí přístroje na Kylešovské 10: V prostorách klubu Setkavárna se nachází **přístroj** za vstupními **dveřmi do prostor Setkavárny vlevo**. Další hasicí přístroj se nachází u **vstupních dveří do budovy** ulice Kylešovská 10 na začátku schodiště a třetí hasicí přístroj je umístěn **před vstupem do kanceláří** pracovníků služby chráněné bydlení.
- Hasicí přístroje na Komenského č. 18: Tři hasicí přístroje - v přízemí se hasicí přístroj nachází na stěně **vedle dveří do bytu č. 2**, v prvním patře se hasicí přístroj nachází **vedle dveří do bytu č. 4**, v druhém patře se hasicí přístroj nachází **vedle dveří do bytu č. 8**.
- Požární poplachové směrnice jsou vyvěšeny na nástěnkách ve všech místech poskytování sociální služby.

- Uživatel, který zpozoruje požár, okamžitě nahlásí, že hoří, a uvede místo výskytu požáru kterémukoliv pracovníkovi, volá 150. Opustí ihned prostory služby, odchází na určené místo a vyčká do příjezdu hasičů.
- V případě požáru v prostorách střediska nebo areálu Charity Opava se uživatel řídí výhradně pokyny pracovníků služby.
- Zásady bezpečnosti jsou uživatelé povinni dodržovat také mimo prostory služby, a to během vycházek, výletů pořádaných službou nebo organizací.

Uživatelé služby jsou pravidelně informováni o výše uvedených zásadách bezpečnosti pracovníky služby v rámci předem domluvených schůzek a to poprvé při nástupu do služby (podpisu smlouvy) a poté 4x ročně v pravidelných intervalech (leden, duben, červenec, říjen). Společně s těmito bezpečnostními předpisy se na schůzce probírá také tento Provozní řád (práva, povinnosti, možnost stížnosti), Domácí řád, nouzové a havarijní situace. Tyto skutečnosti uživatel stvrzuje svým podpisem na listinu o informování a proškolení.

## **11 Mimořádné situace**

### **11.1 Nouzové situace**

#### **Ztráta základních životních funkcí uživatele**

- Nejprve zjistíme základní životní funkce uživatele – puls na krkavici, dech, stav vědomí.
- Pokud nedýchá, nemá hmatný puls a je v bezvědomí, přivoláme na pomoc další osobu a voláme **RZP 155, 112**.
- RZP předáme informace o stavu vědomí uživatele, jeho jméno, ročník, závažná onemocnění, adresu zařízení – Komenského 18, Opava nebo Kylešovská 10, Opava.
- Telefon přepneme do reproduktoru nebo jej máme stále u sebe. Dále postupujeme podle pokynů RZP.
- O situaci informujeme vedoucí služby – tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- V případě, že došlo k zástavě v místě, kde je více uživatelů, další pracovníci zajistí jejich přesun do jiných prostor.
- Vše zaznamenáme do dokumentace uživatele a informujeme ústně kolegy. Zaznamenáme do mimořádných událostí.

#### **Zhoršení psychického stavu**

- Při zhoršení psychického stavu, pocitech úzkosti okamžitě volání záchranné služby na telefonním čísle **155** nebo přímo žurnál Psychiatrické nemocnice **553 659 111**.
- Pokud uživatel sám není schopen, zavolá pracovníkům na pohotovostní telefon nebo požádá někoho ze spolubydlících o pomoc – tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- Pracovník kontaktuje záchrannou službu a informuje, že se jedná o dobrovolnou hospitalizaci.
- Uživatel může také požádat pracovníka o odvoz do Psychiatrické nemocnice – pracovník sám zhodnotí na základě zkušeností s uživatelem a na základě jeho diagnózy, zda jej odveze sám (firemním automobilem) nebo má obavy a přivolá záchrannou službu.
- Pokud uživatel potřebuje dovést do nemocnice osobní věci (hygienické potřeby, oblečení) a nemá nikoho, kdo by to zajistil, může se domluvit se svým klíčovým pracovníkem.

#### **Jiné fyzické obtíže**

- Kontaktování klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka na pohotovostním telefonu tel. **553 770 124, 739 002 710**.

- V případě vážných potíží je okamžitě kontaktována záchranná služba a to buď uživatelem samotným, pracovníkem nebo spolubydlícím na číslo **155**.

### **Agresivní jednání uživatele**

- Při agresivním chování uživatele je nejlepším řešením opustit prostor, v němž se agresivní osoba nachází.
- Na agresivní osobu, ohrožuje-li nás na zdraví či životě, nebo cítí-li se někdo takto ohrožen, je možno zavolat policii na čísle **158**.
- Pokud je možné se s osobou nějak domluvit, pošle ji pracovník nebo v nepřítomnosti pracovníka uživatel mimo prostory objektu.
- Toto chování se řeší postihem.

### **Epileptický záchvat uživatele**

- Je-li přítomen pracovník, postupuje dle míry intenzity záchvatu.
- Může pomoci uživatele uvést do klidné polohy (opatrně jej nechat lehnout si na zem) a nechat uživatele odpočinout, odstranit předměty z okolí, případně použít např. polštář, deku k obložení hran, ostrých výstupů, apod.
- Poté informovat rodinu nebo jej doprovodí do bytu (dle vzdálenosti).
- Jedná-li se o intenzivní epileptický záchvat, zavolá pracovník záchrannou službu na čísle **155**, která přesně navede pracovníka, jak má v dané chvíli postupovat.
- Je-li přítomen u takového záchvatu pouze uživatel a není si jist, co v dané situaci udělat, okamžitě zavolá záchrannou službu a ta mu popíše podrobný postup a k osobě, která měla epileptický záchvat, dojede.

### **Úmrtí uživatele**

- Pokud uživatele nalezneme v bytě a nejeví žádné známky života - zemřel, voláme buď praktického lékaře uživatele (v ordinacní době a pokud je znám) nebo RZP tel. **155**. Přivoláme rovněž Policii ČR tel. **158**.
- RZP předáme informace o stavu uživatele, jeho jméno, ročník, adresu zařízení – Komenského 18, Opava nebo Kylešovská 10, Opava.
- Telefon přepneme do reproduktoru nebo jej máme stále u sebe. Dále postupujeme podle pokynů RZP, Policie ČR.
- Informujeme vedoucí služby tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- V případě, že došlo k úmrtí v místě, kde je více uživatelů, další pracovníci zajistí jejich přesun do jiných prostor.
- Ohledání těla provádí koroner pro Moravskoslezský kraj tel. **725 440 155**.
- Kontaktujeme blízké osoby uživatele.
- Pokud uživatel nemá uvedeny kontakty na příbuzné a je nutné převést tělo, kontaktujeme pohřební službu Marie tel. 553 716 189, 724 324 479. S touto službou má město Opava smlouvu, protože má ze zákona povinnost postarat se o zesnulého, pokud nikdo nevypraví pohřeb do 96 hodin.
- Zaznamenáme do dokumentace uživatele, do mimořádných událostí, předáme ústně informaci kolegům.

### **Zapomenuté, ztracené, zcizené klíče**

- Pokud uživatel ztratí nebo zapomene klíče, kontaktuje pracovníky služby tel. **553 770 124, 739 002 710**.
- V kanceláři na Kylešovské ulici jsou k dispozici náhradní klíče.
- Pracovníci uživateli přijdou byt odemknout.
- V případě podezření na zcizení klíčů se mění celý zámeček budovy a náklady jsou proplaceny uživatelem.

- Nastane-li situace, kdy uživatel nemá k dispozici klíče (ztráta, zcizení) a pracovníci nejsou momentálně v pracovním ani pohotovostním režimu, požádá uživatel o pomoc správce domu nebo ostatní uživatele služby (např. možnost přespání na pohovce v bytě č. 3, 5).

#### **Ztráta nebo odcizení dokladů**

- Jakmile uživatel zjistí, že se mu tato věc přihodila, volá pracovníka služby nebo požádá o zavolání osobu, která je schopna pracovníkovi zavolat (spolubydlící, přítel) nebo dojde do kanceláře osobně.
- Na dalším postupu se domluví se svým klíčovým pracovníkem (př. Vyřizování a ohlášení na úřadech).

#### **Nedostatek pracovníků na středisku**

V případě dlouhodobé nepřítomnosti více pracovníků je nutné situaci projednat s manažerem sekce sociálních služeb, popř. vyšším zástupcem. V případě, že potřebuje služba zajistit provoz, je možno podat „Požadavek ke schválení personálních změn“. Náhlá neschopnost více pracovníků se řeší dle Krizového plánu střediska.

- A. **Krizový plán – náhlá nepřítomnost více pracovníků.** - Plný počet pracovníků ve službě je 6 pracovníků – 1 vedoucí pracovník, 2 sociální pracovníci, 3 pracovníci v sociálních službách. V případě náhlé nepřítomnosti více pracovníků je nutné zvolit takový režim poskytování služby, který umožní uživatelům službu dále využívat, však za těchto podmínek:
- **Přítomnost: 1 pracovník v sociálních službách, sociální pracovník a vedoucí pracovník** - Společné aktivity (výlet) mimo místo poskytování služby jsou pouze na domluvě mezi těmito třemi pracovníky. Mají právo předem dohodnuté akce zrušit. Ostatní činnosti a aktivity jsou realizovány dle standardních podmínek.
  - **Přítomnost: Sociální pracovník a vedoucí pracovník** - Provoz střediska zůstává pouze na vedoucím pracovníkovi střediska a sociálním pracovníkovi. Režim je přizpůsoben tak, aby vždy jeden z těchto pracovníků byl přítomen v prostorách kanceláří a měl u sebe pohotovostní telefon. Aktivity realizované střediskem jsou minimalizovány dle domluvy těchto dvou pracovníků.
  - **Přítomnost: Pouze jeden pracovník na středisku** - Provoz služby za této situace je možný s velkým omezením. Nejsou realizovány žádné aktivity, kromě zajištění základního chodu služby (výdej financí, sociální poradenství, apod.). Pracovník má u sebe nepřetržitě pohotovostní telefon

## **11.2 Havarijní situace**

#### **Vznik požáru**

- Když vypukne požár, který nemůžeme uhasit, voláme „Hoří“ (informujeme tak ostatní osoby v objektu).
- Utíkáme na bezpečné místo – vždy pryč z objektu.
- Voláme na číslo 150. Nahlásíme adresu a rozsah ohně, případná zranění.
- Nahlásíme požár vedoucí služby tel. **553 770 124, 739 002 710.**

#### **Poruchy - voda, plyn, elektřina**

- Uživatelé se při těchto poruchách nesmí sami pokoušet o jakékoli opravy těchto zařízení.
- Kontaktují klíčového nebo jakéhokoli pracovníka, ten posoudí závažnost poškození a poradí další postup. tel. **553 770 124, 739 002 710.**

### **Voda**

- Při poruše vodovodního řádu uzavřeme uzávěr vody buď v bytě, nebo v celém domě podle poruchy.
- Kontaktujeme SmVaK: Poruchová služba: 800 292 300, 24 hodin denně

### **Plyn**

- Při podezření na větší únik plynu (dle čichu) okamžitě otevřeme okna a byt opustíme.
- Kontaktujeme středisko pro poruchy plynu na telefonním čísle 1239.

### **Elektrický proud**

- Kontaktujeme ČEZ poruchovou linku **800 850 860**.

### **Hmyz v bytě (mravenci, vši, štěnice)**

- Po zjištění hmyzu v bytě uživatel okamžitě kontaktuje pracovníky na pohotovostním čísle nebo dojde osobně na středisko.
- Pracovníci osobně zjistí stav v bytě a domluví se další postup.
- Podle rozsahu zamoření, dezinfekce prostoru, oblečení, nábytku, úklid, odstranění lákadel pro hmyz.
- V případě neúspěšného řešení kontaktujeme odbornou firmu.

### **Hlodavci (myši, krysy, potkani)**

- Po zjištění hlodavců v bytě uživatel okamžitě kontaktuje pracovníky na pohotovostním čísle nebo dojde osobně na středisko.
- Pracovníci osobně zjistí stav v bytě a domluví se další postup.
- Zakoupíme pastičky a jedy a rozmístíme na vybraných místech v domě.
- Pokud bude toto řešení neúspěšné, kontaktujeme odbornou firmu.

### **Vytopení souseda**

- Uživatel kontaktuje pohotovostní telefon a řeší problém s pracovníkem.
- Ten je povinen problém aktivně řešit.
- Pracovníci pomohou uživatelům s akutním úklidem prostor.
- Zjistíme důvod vytopení a zajistíme odpovídající preventivní opatření – poučení, nácvik apod.

V případě, že nastane situace, kdy uživatel nebude moci využívat z důvodu havarijní situace a jejich následků svůj byt, je mu zajištěno náhradní bydlení a to buď na jiném bytě střediska Chráněné a podporované bydlení (u volné kapacity) nebo ubytování v jiné službě organizace Charita Opava. Dokumentace o nouzových a havarijních událostech je vedena v elektronické knize „Mimořádné události“, která je umístěna **Server/Nástěnka – Chráněné a podporované bydlení - Kniha mimořádných událostí**.

### **Deratizační firmy:**

**D.D.D. servis Opava, Olomoucká 553/90, tel. 553 653 633.**

**Deratizace4you, Hrabyně 110, tel. 775 407 045.**

**Veškeré důležité kontakty a požární směrnice visí na provozních nástěnkách služby.**

**Pohotovostní telefon: 739 002 710 – soboty, neděle, státem uznané svátky v době od 9:00 – 21:00 hod.**

## **12 Technické zázemí**

### **12.1 Způsob zásobování pitnou vodou**

Zásobování pitnou vodou je zajištěno veřejným vodovodem.

### **12.2 Způsob ohřevu teplé vody**

Výroba teplé vody je zajištěna centrálním plynovým kotlem. Četnost a způsob čištění akumulčních nádrží na tuto vodu: dle norem pro spotřebič.

### **12.3 Způsob odvedení odpadních vod**

Odvod odpadních vod je prováděn veřejnou kanalizací.

### **12.4 Způsob větrání**

Větrání je zajištěno přirozeným způsobem – okny.

### **12.5 Úklid společných prostor**

Běžný úklid podlahy, schodů a toalet provádí provozní pracovník střediska běžnými úklidovými prostředky, uloženými ve skříni v koupelně pracovníků. Tento úklid provádí provozní pracovník 2x týdně a to vždy v pondělí a ve čtvrtek v dopoledních hodinách.

Velký úklid (okna, dveře) provádí 2x ročně nebo dle potřeby provozní pracovník střediska.

Úklid společných prostor v domě na Komenského 18 provádí uživatelé dle vlastního rozpisu.

### **12.6 Manipulace s odpady**

Komunální odpad je tříděn a smluvně zajištěn pravidelným odvozem specializovanou firmou. Další podrobnosti k nakládání s odpady jsou uvedeny ve směrnici **OS-11 Nakládání s odpady**. Pracovníci i uživatelé střediska jsou povinni třídit odpad (papír, plast, sklo, směsný) a odpadky vyhazovat na označená místa.

## **13 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.

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.

Tato aktuální verze provozního řádu automaticky ruší předchozí verzi – 04 s účinností ze dne 1. 12. 2017.

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.