

Příloha č. 2: PRAVIDLA CHB ULITA

Pravidla CHB Ulita jsou závazná pro všechny uživatele, zaměstnance a další osoby, které jsou s tímto zařízením v pracovně právním, nebo soukromém vztahu. Tato pravidla vycházejí z obecně závazných právních předpisů, ale i dobrých mravů a obecných zvyklostí. Jejich dodržováním lze předcházet možným konfliktům a napětí mezi uživateli. Uživatelé bydlící na adrese Rybářská 30 mají též povinnost dodržovat Domovní řád domu stanovený pronajímatelem bytu.

Zdravotní péče a hygieny

1. Uživatel dodržuje osobní hygienu, dbá na čistotu oděvů a pořádek na pokoji dle svých schopností sám nebo s pomocí asistenta.
2. Uživatel se podílí na udržení pořádku a čistoty v celém areálu chráněného bydlení dle stanoveného harmonogramu činností.
3. Uživatelé si mohou kupovat vlastní jídlo (platí zejména při individuálním stravování) a ukládat si ho ve vlastním pokoji do ledničky nebo na jiném vhodném místě po dohodě s asistentem. V takovém případě je uživatel povinen kontrolovat data spotřeby a neshromažďovat zbytky jídel na pokoji.
4. Uživatel navštěvuje svého ošetřujícího lékaře a užívá jím předepsanou medikaci.
5. V případě onemocnění infekční chorobou dodržuje pokyny ošetřujícího lékaře.

Zodpovědnost za svěřený majetek

6. Každý uživatel má k dispozici základní vybavení pokoje v místě Velehradská třída 246: postel, skříň, stůl, židle, lednice, lampička, v druhém patře též klimatizace + vybavení koupelny – WC, sprchový kout, umyvadlo. Může si jej dovybavit kusy drobného nábytku dle svého vkusu. V místě poskytování služby na adrese Rybářská 30 si jednotlivé pokoje mohou uživatelé zcela vybavit vlastním nábytkem. Pokud nechtějí tuto variantu využít, zajistí poskytovatel služby základní vybavení pokoje (postel, stůl, židle, skříň).
7. Se svěřenými věcmi je třeba zacházet šetrně, v případě poškození či ztráty uživatel hradí způsobenou škodu.
8. Případné zjištěné závady uživatel ihned oznamuje pracovníkům zařízení.
9. Přemísťování či výměna základního vybavení je umožněna po dohodě s vedoucí zařízení, pokud je to možné.
10. Do pokojů se nesmí přemísťovat společné vybavení (např. elektrospotřebiče).
11. Bez souhlasu vedoucí služby není možné provádět v pokoji žádné úpravy či změny.
12. Na pokojích není dovoleno používat spotřebiče, které neprošly pravidelnou revizí a ohrožují požární bezpečnost, nelze zde také přechovávat zbraně, hořlaviny, výbušniny a jiné věci nebezpečné zdraví a životu uživatelů a zaměstnanců.

Klíče a jejich užívání

13. Každý uživatel má k dispozici svazek klíčů, které přebírá na základě podpisu Protokolu o převzetí klíčů. Tyto klíče má od služby zapůjčené a zodpovídá za ně.
14. Kopii klíčů smí pořizovat pouze vedoucí chráněného bydlení, anebo jí pověřený pracovník. V případě pořizování kopií klíčů v bytě v Rybářské 30 musí kopírování schválit pronajímatel bytu.
15. Uživatel nesmí půjčovat klíče třetí osobě (např. přítel / přítelkyně, kamarádi).
16. Při ztrátě klíče je uživatel povinen o této skutečnosti informovat pracovníka chráněného bydlení, náklady spojené s pořízením nových klíčů je povinen uhradit

17. Po ukončení pobytu v chráněném bydlení je uživatel povinen vrátit všechny klíče vedoucí zařízení. Činí tak v den odchodu z CHB, a to vůči podpisu v Protokolu o převzetí klíčů.

Domácí zvířata

18. V budově chráněného bydlení Velehradská třída 246 i v bytě Rybářská 30 je povoleno chovat drobná domácí zvířata (např. morče, králík, želva, rybičky) pouze na základě svolení vedoucí zařízení.

Společné soužití

19. Uživatel respektuje soukromí ostatních obyvatel a pracovníků CHB a bez dovození nevstupuje do cizího pokoje ani do kanceláří pracovníků služby.
20. Uživatel jedná s ostatními obyvateli a pracovníky slušně, není vulgární, nenadává jim a nekřičí na ostatní, vyvaruje se agresivního jednání.
21. Spolupracuje s pracovníky služby, aktivně se podílí na plánování poskytování služby se svým klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem.
22. Uživatel je povinen dodržovat noční klid od 22:00 do 6:00. To znamená, že neruší ostatní uživatele CHB a sousedy nadměrným hlukem (např. hlasitě puštěná televize, rádio, ale také křik, dupání, hlasitě rozhovory, bouchání dveřmi).

Kouření a pití alkoholu

23. Konzumace alkoholu je povolena, pokud uživatel nenarušuje společné soužití, neohrožuje sebe, ostatní uživatele či pracovníky zařízení na životě a zdraví. Je nutné brát ohled na omezení způsobená zdravotním stavem (např. souběžné užívání léků).
24. Kouření je zakázáno v celém objektu budovy Velehradská třída 246 chráněného bydlení a je povoleno pouze v místech k tomu vyhrazených vedoucí: prostor u zadního vchodu do budovy CHB a balkon v 1. patře. V bytě Rybářská 30 je povoleno kouřit dle dohody s pronajímatelem ve dvoře u bytového domu a na balkóně u pokoje č. B2.
25. Kuřáci jsou povinni udržovat pořádek na tomto místě, pravidelně vynášet popelníky a mít ohled na nekuřáky a sousedy. Nesmí rušit své sousedy nadměrným hlukem a zápachem.
26. Návykové a omamné látky a jejich požívání jsou v prostorách chráněného bydlení zakázány.

Následky porušování pravidel

Méně závažné porušení Pravidel:

První porušení - ústní napomenutí / Druhé porušení – písemné napomenutí / Třetí porušení – ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

Příklady méně závažného porušování pravidel:

1. nedodržování výše uvedených pravidel i přes upozornění pracovníků a neochota spolupracovat se službou
2. vyvolávání neustálých hádek a konfliktů, vulgární chování, manipulace, provokace, sprosté nadávky
3. nadměrné užívání alkoholu a s ním spojené potíže ve společném soužití
4. opakované rušení nočního klidu

Hrubé porušení pravidel:

Při hrubém porušování pravidel je poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby s výpovědní lhůtou 1 pracovní den od doručení výpovědi uživateli.

Příklady hrubého porušení pravidel

1. fyzické napadení ostatních uživatelů či pracovníků CHB, vyhrožování zabitím nebo ublížením na zdraví, ohrožování ostatních uživatelů či pracovníků CHB zbraní
2. záměrné ničení majetku CHB nebo ostatních uživatelů či pracovníků
3. krádež - Pokud je zcizeno vybavení služby posoudí zaměstnanec, zda je zapotřebí volat PČR nebo je dostačující hlásit celou záležitost nejbližší pracovní den na PČR. Pokud je krádež prokázána, tak je klientovi ukončena Smlouva o poskytování sociální služby.
4. kouření v budově CHB mimo místa vyhrazená vedoucí, manipulace s otevřeným ohněm v budově CHB
5. užívání návykových a omamných látek

Závěr

Každý uživatel je při nástupu seznámen s Pravidly CHB Ulita, se svými právy a povinnostmi a dalšími interními dokumenty, zejména pak s Informacemi pro příchozí uživatele, Pravidly pro návštěvy a s Havarijními a nouzovými situacemi Chráněného bydlení Ulita, které jsou veřejně k dispozici na informačních tabulích v 1. a 2. patře budovy chráněného bydlení na Velehradské třídě 246 a na nástěnce v předsíni bytu na Rybářské ulici č. p. 30. Tuto skutečnost stvrdí svým podpisem při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby Chráněného bydlení Ulita.

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna v budově Velehradská třída 246 v přízemí na chodbě, v místě poskytování Rybářská č. p. 30 v předsíni bytu tak, aby byla zpřístupněna všem a zároveň byla zachována možnost anonymity.
- 1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
- 2. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
- 3. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
- 4. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
- 5. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
- 6. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
- 7. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
- 8. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
- 9. Stížnost není přijata od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.

V Uherském Hradišti dne.....

Uživatel

Poskytovatel