



**ARCHA TŘINEC, CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ**

**INFORMAČNÍ BALÍČEK  
PRO ZÁJEMCE O SOCIÁLNÍ SLUŽBU**



## Poslání

Posláním střediska Slezské diakonie ARCHA Třinec, chráněné bydlení je poskytnout lidem s duševním onemocněním individuální podporu k získání schopností a dovedností, které jim umožní co největší začlenění do společnosti, případně samostatné bydlení v běžném prostředí dle jejich možností a vlastních představ.

## Cílová skupina

Lidé od 18 do 64 let s chronickým duševním onemocněním psychotického a afektivního typu, kteří jsou v důsledku duševního onemocnění omezeni ve své soběstačnosti a potřebují službu chráněného bydlení.

Služba je určena pro muže i ženy, kapacita střediska je 11 osob.

## Sociální službu neumíme poskytnout:

- lidem v akutní fázi závislosti na alkoholu, gamblerství a jiných návykových látkách, diagnostikované psychiatrem.
- lidem, kteří chtějí pobytem v chráněném bydlení řešit pouze svou bytovou situaci.
- lidem s organickým postižením mozku, které výrazně ovlivňuje psychický stav.
- lidem s nařízenou ochrannou léčbou (protialkoholní, toxikomanickou, sexuologickou).
- lidem s agresivním chováním diagnostikovaným psychiatrem.
- lidem s chováním závažným způsobem narušujícím kolektivní soužití diagnostikovaným psychiatrem.
- lidem s vícenásobným postižením (tělesným, zrakovým a sluchovým), kteří potřebují specializovanou péči, případně asistenci při komunikaci.
- lidem, kteří mají kombinaci mentálního postižení a duševního onemocnění.

## Doba poskytování sociální služby:

1. ubytování: 24 hodin denně

2. úkony péče:

- a) v pracovní dny: od 8:00 – 18:00 hod. v rozsahu dle individuální dohody s pracovníkem chráněného bydlení; v odpoledních a večerních hodinách je sociální služba poskytována formou pohotovosti na telefonu a to pouze v nezbytně nutných případech (zhoršení zdravotního stavu, mimořádná situace)
- b) mimo pracovní dobu, o víkendech a státem uznávaných svátcích: formou pohotovosti na telefonu a to pouze v nezbytně nutných případech (zhoršení zdravotního stavu, mimořádná situace)

- c) kancelář sociálního pracovníka: v pracovní dny od 8.00 – 16.00 hod.
- d) kancelář vedoucího střediska a koordinátora střediska: po telefonické domluvě

## Cíle sociální služby

### 1. Cílem je uživatel, který:

- **získá a udrží si dovednosti potřebné pro samostatné bydlení**
  - udržuje bydlení (domácnost) v čistotě
  - umí si zajistit stravu (nakupování a příprava jídla)
  - zvládá úkony běžné hygieny
  - dokáže hospodařit se svými financemi
  
- **umí hledat, navazovat a udržet kontakty s jinými lidmi a vytvářet mezilidské vztahy**
  - dokáže oslovit nové lidi
  - komunikuje s rodinou, známými, přáteli
  - je schopen soužití se svým okolím (sousedy apod.)
  - má partnerský vztah
  
- **umí plánovat volný čas dle svých představ**
  - účastní se společenského života (kulturní, sportovní akce apod.)
  - pěstuje své koníčky (čtení, péče o drobné zvířectvo, ruční práce)
  
- **má zodpovědný přístup ke své nemoci**
  - má dostatek informací o svém onemocnění
  - pravidelně navštěvuje svého lékaře
  - užívá předepsané léky
  - ví, co má dělat při zhoršení svého zdravotního stavu
  
- **má dostatečné hmotné zabezpečení**
  - má přehled o dávkách, které si může vyřídit
  - je příjemcem dávek, na které má nárok
  - zvyšuje si svůj příjem pracovní činností (brigády, přivýdělků)
  - je zaměstnán, zvládá pracovní nároky
  
- **umí se rozhodovat v každodenních situacích**
  - samostatně se rozhoduje
  - zná možná rizika svých rozhodnutí
  - zná svá práva a umí je uplatnit

- **umí samostatně využívat veřejně dostupné služby, které potřebuje**
  - vyřídí si osobní záležitosti
  - zvládá běžné jednání na úřadech
  - umí vyhledat a kontaktovat sociální službu nebo služby dostupné ve svém okolí
  
- **získá samostatné bydlení v běžném prostředí, případně v jiném vhodném bydlení podle svých potřeb a možností**
  - umí si vyřídit záležitosti vedoucí k získání samostatného bydlení
  - žije ve vlastním bytě sám nebo s podporou jiných sociálních služeb (podpora samostatného bydlení, pečovatelská služba, sociální rehabilitace apod.)

## 2. Cílem je informovaná veřejnost o problematice duševního onemocnění:

- **veřejnost má povědomí o duševních nemocech**, jejich problematice a možné stigmatizaci osob s duševním onemocněním
- **veřejnost ví o existenci služeb**, na které se mohou obrátit
- **rodina a blízcí jsou v kontaktu se soc. službou** a účastní se akcí pořádaných společně pro uživatele a rodinné příslušníky

## Zásady poskytování sociální služby

### Individuální přístup

Každý uživatel je jedinečný. Respektujeme jeho individualitu, přání a potřeby. S každým pracujeme s ohledem k jeho schopnostem, možnostem a zdravotnímu stavu a dle jeho cílů, přání a potřeb. Podpora ze strany pracovníků je poskytována pouze do výše ztráty schopností uživatele služby.

### Svobodné rozhodování

Respektujeme uživatelovo právo se svobodně rozhodnout, v jakém rozsahu mu bude sociální služba poskytována.

### Zachování důvěrnosti sdělených informací

Všichni pracovníci respektují důvěrnou a citlivou povahu informací, se kterými pracují. Dbáme na to, aby jednání s uživateli probíhalo v soukromí a v atmosféře důvěry. Osobní a citlivé údaje o uživateli (záměrcích), které se pracovníci v souvislosti s poskytováním služby dozví, chrání jako důvěrné.

## Respekt

Pracovníci střediska poskytují sociální službu vůči uživateli s úctou, usilují o zachování všech jeho práv a důstojnosti. Uživatel je nám rovnocenným partnerem, který spolurozhoduje při poskytování sociální služby.

## Podpora k soběstačnosti

Pracovníci střediska poskytují uživateli takovou míru podpory, aby byl v co nejvíce úkonech soběstačný a nezávislý na druhé osobě.

Zásady sociální služby vycházejí z **hodnot Slezské diakonie**, jako jsou:

- osoba Ježíše Krista jako vzor víry a vzor pro službu a život
- přístup ke klientovi jako k Božímu stvoření
- pomoc každému – osobní přístup
- odpovědnost
- osobní růst
- láskyplné vztahy
- týmová orientace
- transparentnost
- respekt

## Místo poskytování sociální služby

Dům, ve kterém se byty chráněného bydlení a rovněž byty jiných nájemníků nacházejí, je součástí běžné zástavby v centru novější části města Třinec, **na adrese Palackého 400**. Chráněné bydlení disponuje čtyřmi byty velikosti 3+1. Ve třech bytech jsou 3 jednolůžkové pokoje, v jednom bytě jsou 2 jednolůžkové pokoje a kancelář pracovníků.

Každý uživatel má samostatný pokoj a využívá společné prostory bytu. Pokoje jsou zařízeny základním vybavením (skříň, postel, stůl, židle, polička, koberec...), uživatel má možnost si pokoj dovybavit vlastním nábytkem a doplňky. Společnými prostory bytu rozumíme předsíň, toaletu, koupelnu, menší komoru a kuchyň. Předsíň je vybavena odkládací stěnou a botníkem, v komoře jsou k dispozici odkládací poličky a základní prostředky pro úklid. V kuchyni mají uživatelé možnost používat základní kuchyňské vybavení (nádobí, příbory, hrnce...) a spotřebiče (pračka, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice).

V blízkém okolí domu mohou uživatelé využít množství obchodů, restaurací i kulturních zařízení (kino, kulturní dům, knihovna...).

Kancelář vedoucího a koordinátora služby je na adrese Hraniční 280, Třinec–Kanada.

## **Základní činnosti sociální služby:**

Středisko ARCHA Třinec poskytuje chráněné bydlení dle § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### Sociální služba nabízí:

#### **a) základní sociální poradenství:**

V případě potřeby poskytujeme zdarma základní sociální poradenství, tedy potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace.

#### **b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

Uživatelé se stravují samostatně nebo s podporou pracovníka, kdy je poskytována individuální pomoc a podpora zejména při přípravě stravy. Případně se jedná o pomoc se zajištěním stravy jiným způsobem ve vhodných stravovacích zařízeních, nebo zajištění donášky jídla domů.

#### **c) poskytnutí ubytování:**

Chráněné bydlení nabízí celoroční ubytování skupinového typu pro 11 osob. Ubytování má znaky bydlení v domácnosti, je poskytováno ve čtyřech bytech 3+1. Pokoje jsou jednolůžkové, uzamykatelné, jsou standardně vybaveny, uživatelé využívají společnou kuchyň a koupelnu se sociálním zařízením. Uživatelům je v případě potřeby poskytována pomoc při praní, žehlení a drobných opravách ošacení a ložního prádla.

#### **d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

Jedná se o získání dovedností při udržování domácnosti v čistotě, při plánování každodenního úklidu i úklidu většího rozsahu. Dále jde o nácvik obsluhy elektrospotřebičů i jejich údržby, včetně vyhledání servisu. Uživatelé dostávají podporu při péči o prádlo nebo při získávání dovedností v oblasti menších domácích prací. Další oblastí je pomoc v hospodaření s penězi, která může zahrnovat sestavení měsíčních plánů hospodaření, kontrolu a evidenci příjmů a výdajů, placení úhrad nebo spoření, zmapování dluhů a pomoc s jejich praktickým řešením. Tato široká oblast podpory zahrnuje také plánování nákupů, doprovody na nákup a pomoc při výběru zboží.

#### **e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

Uživatele podporujeme v aktivním kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, jedná se o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, přáteli, a podporu, jedná se i o pomoc v oblasti vztahů se spolubydlícími. Součástí nabízených služeb jsou aktivity vedoucí

k získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu a také podpora uživatele při vyhledávání a zajištění vzdělávacích kurzů nebo při kontaktu se zaměstnavatelem či úřadem práce. Podporujeme uživatele v nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností, jako je např. péče o zdraví, znalost rizik a jejich předcházení, zodpovědné rozhodování se, plánování denních aktivit, sestavování jídelníčku a mnoho dalších.

#### **f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Uživatele podporujeme při využívání běžně dostupných služeb a aktivit (cestování MHD, pošta, knihovna, kadeřník...) a nabízíme doprovody. Usilujeme o spolupráci s rodinou a podporujeme uživatele v kontaktu s jejich blízkými. Jsme nápomocni při porozumění běžným společenským normám a při dalších aktivitách, které pomáhají uživatelům při jejich začleňování do společnosti.

#### **g) sociálně terapeutické činnosti**

Pomocí rozhovorů a tzv. individuálního plánování spolupracujeme s uživatelem na řešení jeho nepříznivé sociální situace. Součástí je také mapování potřeb uživatele, vyhodnocení individuálních plánů, protikrizové plánování a osobní podpora, např. formou podpůrných rozhovorů nebo návštěv během hospitalizace.

#### **h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Pracovník se snaží zvyšovat povědomí uživatele o jeho základních právech i povinnostech jednak ve vztahu k poskytovateli služby, ale také v rámci vyřizování různých nedoplatků, řešení nevhodných půjček, reklamací, komunikace se soudy, při odstoupení od smlouvy nebo podávání stížností. Součástí je i pomoc při porozumění nastalým situacím a pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pošta, banka, lékaři, bydlení...).

#### **i) pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

Jedná se o pomoc při úkonech osobní hygieny dle individuálních potřeb uživatele, např. pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při koupání, při použití WC.

## Úhrady:

Úhrady za ubytování a úkony péče	
Ubytování - bydlení formou skupinového bydlení v jednolůžkovém pokoji se společnými prostory. V celkové sumě jsou zahrnuty i další poplatky (elektrina, teplo, voda, internet) a využívání základního vybavení.	<b>165,-/den</b> 4950,-/30dní 5115,-/31dní
V případě potřeby praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.	zvýšená úhrada za ubytování <b>190,-/den</b> , kdy je činnost poskytnuta
Pomoc s přípravou stravy Zajištění celodenní stravy min. v rozsahu 3 jídel	<b>100,-/hod.</b> (Ize vyúčtovat maximálně do výše 170,- denně nebo 75,- za přípravu oběda)
Úkony péče (vyjma úkonů, které jsou poskytovány bez úhrady – např. socioterapeutické činnosti)	<b>100,-/hod.</b>
Úhrady za fakultativní služby	
prací prášek	<b>4,-/jedna dávka (85 ml)</b>
telefonování – pevná linka i mobil	<b>1,-/min</b>
tisk	<b>2,-/str.</b>

## Vyúčtování, způsob úhrady a snížení úhrady za úkony péče

### Vyúčtování

Uživatel dostává vyúčtování na začátku měsíce (do 5. pracovního dne) následujícího po měsíci, za který je vyúčtování sestavováno.

Ve vyúčtování je uvedena částka:

- za ubytování
- za poskytnuté úkony péče
- za fakultativní služby

#### **a) ubytování**

Ubytování je hrazeno podle počtu dní v měsíci, není stanoven jednotný měsíční paušál. V případě, že uživatel je ze zdravotních důvodů (hospitalizace v nemocnici, lázně, léčebna) mimo chráněné bydlení dlouhodobě (30 a více dnů), úhrada se od 31. dne snižuje na 80,-



Kč/den. Ve dnech, kdy je na přání uživatele poskytováno také praní, drobné opravy ložního a osobního prádla, ošacení a žehlení, činí celková částka za ubytování 190,-Kč/den.

### **b) úkony péče**

Úkony péče se poskytují podle sjednaného rozsahu čerpané podpory ve Smlouvě o poskytování sociální služby a v tzv. Zakázkovém listu. Uživatel má však možnost nepravidelně využít jakéhokoli sociální službou nabízeného úkonu.

Poskytnutá péče je účtována podle skutečně spotřebovaného času v minutách a ve vyúčtování je rozepsána podle jednotlivých oblastí péče vč. využitého času.

### **c) fakultativní služby**

Fakultativní služby se řídí podle platného Úhradovníku služby.

### Způsob úhrady

Uživatel je povinen platit úhrady za veškeré služby zpětně, a to do 25. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

Uživatel má možnost platit úhradu:

- v hotovosti do pokladny chráněného bydlení ARCHA Třinec
- převodem na účet organizace

### Slevy na úhradách za poskytované služby

#### **a) sleva v souvislosti s nepříznivou finanční situací**

Poskytovatel stanovil, že měsíční zůstatek na stravu a věci osobní potřeby (doprava, ošacení, hygienické potřeby, doplatky na léky apod.) by měl být v minimální výši 3500 Kč. Pokud uživatel této částky nedosahuje a objektivně si není schopen zvýšit příjem vlastním přičiněním, může zažádat o poskytnutí slevy na úkonech péče.

#### **b) slevy v souvislosti s příspěvkem na péči**

V případě, že je uživatel příjemcem příspěvku na péči, nabízí poskytovatel možnost účtovat měsíční platbu za poskytované úkony péče pouze do výše přiznaného příspěvku na péči. V tomto případě je nutné doložit potvrzení o výši příspěvku na péči.

### **Jednání se zájemcem o sociální službu**

Jednání probíhají v prostorách střediska v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Palackého 400 v Třinci. Důležitá je návštěva zájemce v bytech chráněného bydlení, která

slouží k tomu, aby se zájemce seznámil s prostředím, ve kterém se sociální služba poskytuje.

Jednání se zájemcem o službu může mít různou formu a různý může být i počet schůzek. To znamená, že v případě potřeby se zájemce před vlastním zahájením poskytování sociální služby zúčastní tolika jednání, kolik bude potřebovat pro své rozhodnutí o vstupu do sociální služby. Zájemce o sociální službu má možnost v jakékoliv fázi jednání přerušit nebo ukončit. Pokud zájemce ukončil jednání a dál středisko nekontaktuje, je po 6 měsících vyřazen z evidence zájemců.

Sociální pracovník v průběhu jednání zjišťuje u zájemce zejména tyto dvě základní informace:

- zda spadá do cílové skupiny služby
- jaké jsou jeho potřeby, požadavky, a také další potřebné informace, které by mohly pomoci zformulovat jeho zakázku směrem k sociální službě chráněné bydlení

### Smlouva o poskytování sociální služby

Sociální služba je poskytována na základě uzavřené **písemné smlouvy** o poskytování sociální služby. Uzavírá se za předpokladu, že se zájemcem byly vyjednány veškeré podmínky pro uzavření smlouvy.

### Individuální plánování

V chráněném bydlení probíhá individuální plánování - to je proces, v němž je zjišťováno, co konkrétně uživatel očekává od spolupráce se sociální službou a dále se společně pracuje na naplnění jeho cílů, které vychází z jeho přání a zároveň možností sociální služby. Tento „společný zájem“ neboli **cíl spolupráce** je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé sociální situace, v níž se uživatel nachází.

### Nakládání s osobními údaji

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou popsány v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů k jednání se zájemcem o službu, který je dostupný na webových stránkách Slezské diakonie: [www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz), záložka Služby -> lidé s duševním onemocněním -> ARCHA Třinec.

## Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel má právo si podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb. Každému podnětu, připomínce i stížnosti je věnována dostatečná pozornost. Stížnost může v zastoupení uživatele podat i další osoba, kterou si uživatel zvolí (osoba blízká, rodinný příslušník, opatrovník či jakákoliv osoba pro uživatele důvěryhodná). Podávání, vyřizování a práce se stížnostmi na kvalitu a způsob poskytování služeb se řídí vnitřními pravidly služby.

### Kontakty:

**Slezská diakonie, ARCHA Třinec, chráněné bydlení**  
**Palackého 400, 739 61 Třinec**  
**[www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz)**

**Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek-Místek**  
Telefon: 604 820 484  
E-mail: [p.wiselka@slezskadiakonie.cz](mailto:p.wiselka@slezskadiakonie.cz)

**Vedoucí chráněného bydlení**  
kancelář: Hraniční 280, Třinec-Kanada  
Telefon: 734 363 348  
E-mail: [jordan@slezskadiakonie.cz](mailto:jordan@slezskadiakonie.cz)

**Koordinátor střediska**  
kancelář: Hraniční 280, Třinec-Kanada  
Tel: 734 353 763  
E-mail: [archa.trinec@slezskadiakonie.cz](mailto:archa.trinec@slezskadiakonie.cz)

**Sociální pracovník**  
kancelář: Palackého 400, Třinec  
Tel: 608 742 481  
E-mail: [sp.archatc@slezskadiakonie.cz](mailto:sp.archatc@slezskadiakonie.cz)

- poslední aktualizace 15. 03. 2019 -