**VNITŘNÍ ŘÁD**

**CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ DOMOVA DALIBORKA**

**Základní ustanovení**

1. Vnitřní řád chráněné bydlení (dále CHB) Domova Daliborka (dále Domov) jsou platná vnitřní pravidla služby vyplývající z jejího charakteru, která jsou zpracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v. z. p. p. a jeho provádějící vyhlášky č. 505/2006 Sb. a jsou pro všechny uživatele CHB závazná.
2. S vnitřním řádem CHB, který je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby, jsou uživatelé seznámeni před podpisem Smlouvy o poskytování sociální služby, poté 1krát ročně v průběhu poskytování a obdrží jej v písemné podobě.
3. Je povinností všech uživatelů a asistentů CHB budovat a udržovat dobré vztahy a dodržovat zásady slušného chování vůči ostatním uživatelům i personálu. Každý je povinen zdržet se takového chování, které by narušovalo kolektivní soužití a poskytování služby. Za nepřípustné chování a jednání, v našem zařízení považujeme především slovní nebo fyzické napadání ostatních uživatelů, pracovníků nebo jiných osob právě přítomných na službě, projevy šikany a ničení vybavení služby, ať již je příčina tohoto jakákoliv (požívání alkoholu, vědomé nedodržování léčebného režimu, nedodržování zásad osobní hygieny apod.).
4. V případě závažného porušení vnitřního řádu CHB si poskytovatel vyhrazuje právo k okamžitému ukončení smlouvy s platností ke dni doručení. Za závažné porušení vnitřního řádu jsou považovány především:
* úmyslné a bezdůvodné hrubé verbální a fyzické útoky vůči ostatním uživatelům či pracovníkům CHB,
* chování a jednání naplňující skutkovou podstatu trestného činu.
1. V případě opakovaného porušování vnitřního řádu méně závažným způsobem, je na tuto skutečnost uživatel upozorněn a je požádán o nápravu. Pokud tak maximálně po třech zápisech v dokumentaci uživatele neučiní, přistupuje poskytovatel opět k okamžitému ukončení smlouvy.
2. O všech upozorněních na porušování vnitřního řádu a jednáních s uživatelem vedoucích k nápravě porušování vnitřního řádu je proveden zápis do dokumentace uživatele.

**VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli sociální službu podle dojednaných podmínek, v souladu s osobním cílem a individuálním plánem, v dohodnutém rozsahu a ceně. Po dohodě s uživatelem poskytovatel poskytuje i fakultativní služby za individuální úhradu. Uživatel má právo v průběhu poskytování služby kdykoliv zažádat o změnu sjednaného rozsahu a podmínek služby. Poskytovatel může v případě, že z jeho pohledu opakovaně dochází ke změnám sjednaného rozsahu a podmínek služby uživateli navrhnout změnu dojednaných podmínek.
2. Uživatel má právo kdykoliv, bez udání důvodu ukončit poskytování služby před vypršením platnosti smlouvy. Při odchodu ze služby je povinen vrátit všechny propůjčené klíče a čip a dát byt do původního stavu. Případné náklady na opravu škod vzniklých v důsledku nedbalostního či úmyslného jednání uživatele bude poskytovatel v souladu s obecně závaznými právními předpisy vymáhat vzniklou škodu.
3. Každý uživatel má ustanoveného svého klíčového asistenta. Klíčový asistent je kontaktní osobou při řešení jakýchkoliv záležitostí vyplývajících jak z užívání služby, tak i záležitostí týkajících se každodenního života. Společně s ním vytváří a aktualizuje svůj individuální plán a stanovuje individuální cíle, kterých by chtěl v rámci pobytu v CHB dosáhnout. Klient si běžně svého klíčového pracovníka nevybírá, ale může být k jeho žádosti přihlíženo s ohledem na provozní možnosti. V případě dlouhodobých neshod, které zásadním způsobem ovlivňují vzájemnou spolupráci a naplňování podmínek vzájemné smlouvy, si může klient požádat o změnu klíčového pracovníka, na kterou bude opět přihlíženo s ohledem na provozní možnosti, případně o tuto změnu může zažádat sám klíčový asistent nebo sociální pracovník služby.
4. Uživatel se zavazuje docházet včas na smluvená setkání vyplývající z dodržování smluvních podmínek rozsahu a průběhu služby. V případě odůvodněných zjištění, že se nebude moci dostavit, oznámí tuto skutečnost v co nejkratší možné lhůtě poskytovateli, aby tím nezasahoval do poskytování služeb ostatním uživatelům a nedocházelo nenaplňování těchto podmínek, které by v konečném důsledku mohlo vést až k ukončení smlouvy.
5. Pracovníci služby mají právo odmítnout poskytnutí úkonu, který si zvládne uživatel učinit sám nebo je možné jej zajistit běžně dostupnou službou.
6. Uživatel je povinen uhradit částku vyúčtování za poskytované služby do 15 dnů od data převzetí vyúčtování. Platba může být provedena buď převodem na bankovní účet poskytovatele **(KB, číslo účtu: 416 749 701/0100, var. symbol: 2261XX**, přičemž XX je poslední dvojčíslí smlouvy**)** nebo hotově vedoucí chráněného bydlení na základě vystavení příjmového pokladního dokladu. Neuhrazení platby bude považováno za hrubé porušení vnitřních pravidel služby a může mít za následek ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.
7. Poskytovatel umožňuje pobyt mimo zařízení na žádost klienta v maximální délce 3 měsíce, pokud není individuálně, na základě odůvodněných potřeb uživatele sjednáno jinak. Pobyty delší než stanovená doba již zásadním způsobem zasahují do řádného naplňování smluvních podmínek týkající se rozsahu a průběhu péče, a tím naplňování individuálních cílů uživatele. Toto ujednání se netýká dlouhodobějších hospitalizací.
8. Uživatel má právo na informace o všech záznamech, které se o něm v CHB vedou, a má možnost do těchto záznamů nahlížet, případně si určit a udělit písemný souhlas další osobě k přístupu k jeho údajům a k nahlížení do jeho dokumentace.
9. Uživatel má právo v pracovní době sociálních pracovníků či vedoucí služby ukládat a následně si vyzvedávat finanční hotovost či drobné cenné věci v zabezpečených kancelářských prostorách oproti potvrzení o uložení/vyzvednutí. Za nezabezpečené věci a věci uložené v bytě nenese poskytovatel zodpovědnost a nelze u něj uplatňovat jakékoliv nároky za jejich ztrátu.
10. Uživatel, kterému je pomáháno se spravováním financí, má právo na informace o hospodaření s jeho penězi, přístup k peněžním dokumentům a financím dle společné dohody se sociálním pracovníkem v předem domluveném čase a v jeho pracovní době. Toto je podrobněji specifikováno v metodice služby a v  individuálním plánu konkrétního uživatele.
11. Uživatel má právo podat stížnost, připomínku či podnět k provozu služby, asistenčním službám nebo k chování ostatních uživatelů. Možnosti a pravidla pro podávání stížností jsou vysvětleny v Pravidlech pro vyřizování stížností, která obdrží každý uživatel v písemné podobě při nástupu do CHB.
12. Uživatel má právo naložit se svým volným časem dle svého uvážení s ohledem na ostatní uživatele služby a s ohledem na celkový provoz služby chráněné bydlení. Pokud uživatel tráví volný čas mimo CHB, informuje o tom svého klíčového asistenta, resp. službu konajícího asistenta.
13. Poskytovatel se zavazuje předem informovat uživatele o zásadních změnách ve způsobu poskytování sociálních služeb. Informace o takových změnách (např. změna úhrady za služby) poskytovatel podává uživateli minimálně 30 dnů před nabytím účinnosti takovéto změny osobně a písemně. V době jeho plánované nepřítomnosti je na změny upozorněn předem, např. před odjezdem na dovolenou. V době jeho neplánované nepřítomnosti, např. z důvodu hospitalizace, jsou mu tyto informace podány po návratu a 30 denní lhůta začíná plynout ode dne podání těchto informací o změně.
14. Uživatel má právo se vyjádřit k přítomnosti a k nahlížení do své dokumentace v případě vstupu praktikantů a stážistů do služby.
15. Uživatel má právo na soukromí ve svém pokoji a na užívání společných prostor v bytě s ohledem na soukromí ostatních uživatelů. Návštěvy rodinných příslušníků a známých jsou možné pouze na pokoji uživatele, nebo v jiných společných prostorách zařízení. Návštěvy ostatních obyvatel domova na pokoji uživatele jsou možné pouze s jeho souhlasem.
16. Uživatel při nástupu do služby obdrží čip k přístupu do Domova, klíč od svého bytu, klíč od poštovní schránky a klíč k trezorku, který je součástí vybavení každého bytu, resp. klíč k uzamykatelné skříni ve dvoupokojovém bytě. Pokud klient obývá dvoupokojový byt, tu část, kde není kuchyňská linka, má právo si tento prostor uzamknout. V případě, že klient obývá část bytu s kuchyňskou linkou, má právo na co největší soukromí a na uzamykatelnou skříň, ale kuchyňská linka slouží potřebám obou uživatelů obývající společný byt. Na uzamykání bytu se individuálně domlouvají oba uživatelé dle konkrétních situací.
17. Klíče resp. čip od hlavního vchodu mají zapůjčeny pouze uživatelé, kteří jsou schopni jej používat k určenému účelu. Propůjčené klíče nesmí půjčovat jiným uživatelům ani cizím osobám. V případě ztráty nebo zničení kteréhokoliv propůjčeného klíče poskytovatel nechá vyrobit náhradní klíče na náklady uživatele. V případě ztráty čipu, je klient povinen zaplatit za vyhotovení nového čipu poplatek 100 Kč.
18. V každém bytě je zabudován alarm, kterým má uživatel právo přivolat kteréhokoliv pracovníka služby při mimořádných a havarijních situacích. Alarm neslouží ke zneužívání v situacích, které je uživatel schopen vyřešit sám, popř. přijít za pracovníky k dořešení.
19. Připojení k pevné lince – na každém pokoji CHB je výstup pro připojení pevné telefonní linky, kterou má uživatel v případě zájmu možnost využívat. Služba je poskytována za úhradu dle platného ceníku poskytovatele telefonní linky. I přes nenabití telefonní linky je možné ji používat pasivně k přijímání hovorů zvenčí. Platba za používání pevné telefonní linky není součástí vyúčtování za poskytované služby, úhrada se provádí formou „nabití“ kreditu předem oproti příjmovému dokladu.
20. Připojení k internetu – na každém pokoji CHB je možnost připojení vlastního počítače uživatele
k internetu. Služba je poskytována za úhradu dle platné kalkulace poskytovatele. Úhrada je účtována vždy zpětně za celkový počet dnů využívání připojení k internetu. Platba za využití internetu není součástí vyúčtování za poskytované služby, ale je placena za kalendářní měsíc vedoucí služby oproti příjmovému dokladu nebo převodem z účtu na účet poskytovatele.
21. Pokud uživatel sám opouští byt je povinen zajistit jeho bezpečnost (elektrické spotřebiče, světla, okna, uzamčení vchodových dveří) s ohledem na své schopnosti a dovednosti, resp. pod dohledem a za pomoci pracovníka, pokud to sám nezvládne.
22. Uživatel se zavazuje předcházet jakýmkoliv škodám na zdraví svém i ostatních uživatelů, na majetku poskytovatele a na majetku ostatních uživatelů. Je povinen šetrně nakládat se společným zařízením bytu a Domova Daliborka a na případné závady upozornit kteréhokoliv zaměstnance služby. V případě vzniku škody v důsledku nedbalostního či úmyslného jednání uživatele bude poskytovatel v souladu s obecně závaznými právními předpisy vymáhat vzniklou škodu.
23. Klient má povinnost udržovat v bytě pořádek a neshromažďovat nadměrné množství věcí ve svém bytě, které by nějakým způsobem zapříčinilo poškození majetku a bytu poskytovatele a ve společně sdíleném dvoupokojovém bytě jakýmkoliv způsobem ovlivnilo podmínky bydlení druhého klienta. Klient také nesmí svévolně ukládat své věci ve veřejných prostorách Domova bez předešlé domluvy a souhlasu vedoucí Domova.
24. Klient má povinnost spolupracovat s asistenty a umožnit jim vstup do bytu za účelem dodržování smluvených podmínek rozsahu a průběhu služby.
25. Pracovníci služby mají právo vstoupit do bytu uživatele bez jeho přítomnosti v případě, aby tak předešli vzniku jakékoliv mimořádné či havarijní situace, především ohrožení zdraví ostatních uživatelů a pracovníků, a zabránili škodám na majetku. Do prázdného bytu vstupují vždy dva pracovníci služby a o svém vstupu provedou záznam do denních záznamů uživatele.
26. Druhý, bezbariérový vchod je zpřístupněn uživatelům s omezenou schopností pohybu či uživatelům, kteří se pravidelně dopravují na kole. O zpřístupnění rozhoduje vedoucí služby po dohodě s ostatními pracovníky.
27. Uživatel je povinen oznámit pracovníkovi služby akutní infekční onemocnění a v rámci ochrany zdraví ostatních uživatelů a pracovníků dodržovat základní pravidla prevence šíření tohoto nemocnění a zabránění vzniku epidemie.
28. Klient má právo používat dvě společné, pro klienty vyhrazené pračky v prádelně domova. Pere si v čase dle předem domluveného týdenního časového harmonogramu, aby nedošlo ke kolizím mezi jednotlivými klienty. Klient má právo požádat v neodkladných případech i o praní mimo tento časový harmonogram.
29. Uživatel se zavazuje šetřit a zbytečně neplýtvat vodou a všemi druhy energií.
30. Nahlašování a odhlašování stravy - strava se ve všedních dnech nahlašuje a odhlašuje den předem do 10 hodin. Pokud se jedná o stravu o víkendu, strava se nahlašuje a odhlašuje v pátek do 10 hodin. Pokud se tak nestane, strava nebude nahlášena, resp. odhlášena a bude naúčtována v plné výši.
31. Noční klid je stanoven od 22:00 do 6:00 hod. V této době nesmí uživatel rušit ostatní obyvatele domova.
32. Uživatelé Domova nesmí chovat v CHB jakákoliv domácí zvířata, pokud k tomu nemají výslovný souhlas vedoucí Domova. V případě souhlasu se musí zaručit, že bude o zvíře řádně postaráno, bude řádně zabezpečeno a nebude žádným způsobem obtěžovat ostatní uživatele.
33. Kouření je zakázáno v celém objektu Domova Daliborka a je povoleno pouze v místě k tomu vyhrazeném vedoucí. Kuřáci jsou povinni udržovat na tomto místě pořádek, pravidelně vynášet popelníky a mít ohled na nekuřáky a sousedy. Nesmí rušit své spolubydlící a sousedy nadměrných hlukem.
34. Rozdělávat oheň či manipulovat s otevřeným ohněm je zakázáno v celém objektu Domova Daliborka i v prostorách přilehlé zahrady. Uživatel vždy dbá na prevenci vzniku požáru.
35. Za technický stav, provoz a revizi elektrospotřebičů, které nejsou standardním vybavením pokoje a nejsou majetkem poskytovatele, plně zodpovídá uživatel, který si tyto spotřebiče přináší sebou.
36. Uživatelům i příbuzným osobám není povoleno donášet do Domova Daliborka jakékoliv zbraně (střelné, bodné, lovecké nože, plynové spreje apod.).