

Popis realizace poskytování pobytové sociální služby

DOMOV PRO SENIORY

Účinnost: od 1.8.2022

Místo poskytování sociální služby: Pochlovická 56, Dolní Pochlovice, 357 51 Kynšperk nad Ohří

<u>Kontaktní údaje:</u> telefon ředitel	352 370 145	telefon soc. pracovnice	734 519 993
e-mail	antolova@ss-po.cz		736 514 094
e-mail	info@ss-po.cz		
web	www.ss-po.cz		

Kapacita služby: 44 lůžek

Časový rozsah poskytování sociální služby: nepřetržitě (24 hodin 7 dnů v týdnu) pobytovou formou

Územní působnost – Karlovarský kraj

Cíle:

- Zachovat a respektovat soukromí klienta, jeho vůli, osobní zájmy a práva.
- Podporovat samostatnost a schopnost klientů.
- Zachovávat a podporovat rodinné kontakty a spolupráci s přáteli.
- Podporovat společenské postavení a kulturní vyžití klientů.
- Dodržovat individuální přístup a zásady poskytování sociální služby podle Standardů kvality.
- Vytvářet příjemné a bezpečné prostředí.
- Vytvářet podmínky pro aktivní prožívání volného času.
- Poskytovat službu všem uživatelům bez rozdílu rasy, pohlaví, náboženského vyznání a politické příslušnosti.
- Podporovat klienty v soběstačnosti, důstojném způsobu života a společenských kontaktech.

Zásady:

- Přijímáme zájemce z celé ČR a umožňujeme ubytování rodinným párům (partneři, matka + dcera, apod.).
- Pracujeme týmově, dle jednotných pracovních postupů.
- Pracujeme s klienty individuálně.
- Nabízíme klientům ubytování v maximálně 2 lůžkových pokojích, celodenní stravování včetně dietního systému a služeb nutričního terapeuta.
- Umožňujeme vybavení pokoje oblíbenými předměty z domácího prostředí.
- Umožňujeme internetové připojení na společenských místnostech domovů.
- Veškeré prostory domova jsou bezbariérové.
- Podporujeme klienty v jejich úsilí o zachování vazeb na jejich přirozené prostředí.
- Zajišťujeme zprostředkování kontaktů se společenským prostředím vlastním vozidlem upraveným i pro převoz klientů s pohybovými vadami (krajská knihovna, nákupy, výstavy).

- Zajišťujeme 2x v týdnu ordinaci lékaře v zařízení, dále je zajištěna 24 hodinová komplexní ošetrovatelská péče všeobecnými sestrami a pracovníky sociální péče.
- Nabízíme volnočasové aktivity, které pomáhají upevňovat a rozvíjet oblast orientace, zájmů, zálib a tréninku paměti.
- Spolupracujeme s dobrovolnickými organizacemi, jsme otevřeni veřejnosti.
- Podporujeme zaměstnance v procesu celoživotního vzdělávání.
- Přizpůsobujeme pracovní oblečení zaměstnanců domácímu prostředí.
- Zjišťujeme pravidelně spokojenost uživatelů a tyto skutečnosti využíváme při rozvoji a zlepšování kvality služeb.
- Chráníme klienty před předsudky (ke všem klientům přistupujeme nestranně a rovnoprávně).
- Podat podnět nebo stížnost k poskytování služeb má každý klient.
- Nabízíme a zajišťujeme rehabilitační cvičení.
- Nabízíme příjemné prostředí, kdy areál domova je umístěn v přírodě na okraji města v části Dolní Pochlovice.
- Součástí areálu je park, kde se nachází voliéra s exotickým ptactvem a výběh s domácími zvířaty. V době nepříznivého počasí lze využívat zimních zahrad.
- Přímo v areálu je možno využít služeb kantýny s příjemným posezením jak uvnitř, tak i na přilehlé terase.
- Vytváříme podmínky a pomůžeme s organizováním rodinných oslav.
- Monitorujeme venkovní areál kamerovým systémem.
- Návštěvy v domově jsou časově neomezeny (s přihlédnutím k domácímu řádu).
- Umožňujeme rodinným příslušníkům doprovázet klienta v posledních chvílích života.
- Nabízíme setkání s duchovními.

Poslání:

Posláním sociální služby „Domova pro seniory“ v Kynšperku nad Ohří je pomoc a podpora klientům, kteří se ocitli v situaci, kdy s přibývajícím věkem nebo následkem nemoci již nemohou nebo se neumí o sebe a svou domácnost postarat, nemohou využívat terénních sociálních služeb a rodina (případně osoba blízká) se o ně nemůže, nechce nebo neumí postarat.

Okruh osob, kterému je služba poskytována:

- Věková struktura okruhu osob, kterému je služba poskytována - dospělí od 60 let, mladší senioři 65 – 80 let, starší senioři nad 80 let.
- Senioři - služba je určena dospělým osobám od 60 let a dále seniorům od 65 let věku. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti.

Podrobná specifikace okruhu osob, kterému je služba poskytována:

- Osoby jsou částečně soběstačné při pohybu a sebeobsluze (těžká závislost na pomoci jiné fyzické osoby).
- Osoby jsou zcela nesoběstačné při pohybu a sebeobsluze (úplná závislost na pomoci jiné fyzické osoby).
- Osoby nepotřebují, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, nepřetržitou lékařskou péči ve zdravotnickém zařízení, ale pouze občasnou ambulantní, zajišťovanou externě smluvním lékařem nebo jiným zdravotnickým zařízením.
- Osoby, které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují občasnou nebo nepřetržitou základní ošetrovatelskou péči.
- Osoby s tělesným postižením.
- Osoby se zbytky zraku, sluchu, případně neslyšící.
- Osoby zařazené do dialyzačního programu.

- Osoby s inkontinencí jakéhokoli stupně.
- Osoby se stomií (močový nebo střeční vývod).
- Osoby, které netrpí významnou poruchou osobnosti, která by narušovala klidné soužití s ostatními klienty.
- Osoby, které přijímají potravu (tuhou, kašovitou, mixovanou) přirozenou cestou.

S ohledem na podmínky zařízení nelze přijímat žadatele, jejichž stav vyžaduje trvalou lékařskou péči, nebo vyžadující speciální výživu mimo běžných druhů diet (diabetická, šetřící apod.).

Služba dále není určena osobám, které jsou schopny za pomoci v místě dostupných terénních sociálních služeb zůstat ve svém domácím prostředí.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis¹, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Dostupnost informací o službě pro zájemce a ostatní veřejnost:

Informace o službě jsou dostupné:

- www.ss-po.cz,
- <http://iregistr.mpsv.cz>,
- Informační letáky o službě (obecní úřady v regionu, ordinace praktických lékařů),
- <https://www.facebook.com/search/top/?q=soci%C3%A1ln%C3%AD%20slu%C5%BEby%20v%20kyn%C5%A1perku%20nad%20Oh%C5%99%C3%AD>.

Jednání se zájemcem o službu, podání žádosti o poskytování sociální služby v zařízení, příchod žadatele do zařízení:

- Jednání se zájemcem o sociální službu a pomoc při podávání žádosti o poskytování sociální služby (dále jen „žádost“) provádí sociální pracovnice, ředitel, jednotliví vedoucí domovů.
- Žádosti o poskytování sociální služby přijímá sociální pracovnice.
- Všechny žádosti jsou individuálně posuzovány a přidělovány k vyřízení sociálním pracovním v návaznosti na volnou kapacitu.
- Každému žadateli, případně i jeho blízkým, je nabídnuta prohlídka zařízení spojená s předáním podrobných informací o poskytované službě.
- Sociální pracovnice ve spolupráci s vedoucími domova a zdravotnickým personálem, zjišťují nepříznivou situaci klientů (provádějí sociální šetření).
- Žadatelé o poskytování sociální služby mohou do zařízení přijít ihned po uvolnění lůžka.

¹ Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže

a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,

b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo

c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v domově se zvláštním režimem.

- Výběr žadatele provádí multidisciplinární tým (vedoucí domovů, sociální pracovníce, vedoucí zdravotního úseku, ředitel), přičemž přihlíží k aktuální nepříznivé situaci žadatele, pořadí došlých žádostí a k tomu, zda uvolněné lůžko je pro žadatele vhodné z hlediska bezbariérovosti, pohlaví spolubydlícího, intenzity ošetrovatelské péče apod.
- K příchodu do zařízení je žadatel vyzván sociální pracovníci zařízení písemně. Před touto výzvou je kontaktován sociální pracovníci osobně, telefonicky nebo prostřednictvím jeho blízkých, opatrovníka, zástupce.

Uzavření smlouvy a její obsah:

- Smlouva o poskytování sociální služby je principiálně občanskoprávní smlouvou.
- Smluvní vztah je shodným projevem vůle smluvních stran za současného dodržení zákonných podmínek a dobrých mravů.
- Povinný obsah smlouvy je definován v ustanovení § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:
 - a) označení smluvních stran,
 - b) druh sociální služby,
 - c) rozsah poskytování sociální služby,
 - d) místo a čas poskytování sociální služby,
 - e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení včetně způsobu vyúčtování,
 - f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
 - g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
 - h) dobu platnosti smlouvy.

Důvody pro ukončení sociální služby:

1. Klient může smlouvu o poskytování sociální služby vypovědět bez udání důvodu, Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď poskytovateli doručena.
2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) jestliže klient hrubě porušuje své závazky a povinnosti, vyplývající ze smlouvy a Domácího řádu (např. poškozování zařízení, verbální nebo fyzické napadení personálu nebo klientů),
 - b) pokud se zdravotní stav klienta změní na stav vylučující poskytování sociálních služeb stanovených zákonem,
 - c) pokud je klient 1 měsíc v prodlení s úhradou, k níž se zavázal, a to i přes předchozí písemné upozornění. Poskytovatel s ním může sjednat splátkový kalendář; výpověď smlouvy nastane v době, kdy nebude klientem, popř. opatrovníkem, plněna dohoda o splátkách,
 - d) odmítne-li klient hradit aktuálně stanovenou úhradu za pobyt v zařízení, podle článku VIII. této smlouvy,
 - e) jestliže klient užívá násilí vůči druhým osobám nebo je vážně ohrožuje, dopouští se alkoholismu, toxikomanie, krádeží nebo jiné obdobné trestné činnosti,
 - f) jestliže se klient dopouští jiného méně závažného nebo opakovaného (3x v průběhu 6 měsíců) porušování vnitřních předpisů poskytovatele,
 - g) jestliže klient přestal splňovat podmínky cílové skupiny poskytovatele tak, jak jsou vymezeny v rozhodnutí o registraci,

- h) pokud je klient při „ohlášeném pobytu mimo zařízení“ nepřítomen v zařízení (tzv. dovolená) po souvislou dobu 31 a více dní nebo po dobu 105 a více dní v kalendářním roce celkem; v těchto případech nemůže poskytovatel garantovat rozsah potřebné a účelné péče.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. (2) písm. a) až h) tohoto článku činí 1 měsíc. Lhůty počínají běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi doručena.
4. Pobyt klienta v zařízení může být ukončen dohodou smluvních stran. Ke dni ukončení poskytování sociální služby je klient povinen vyrovnat všechny své závazky vůči poskytovateli.

Popis realizace poskytování sociální služby:

- služba je poskytována v nepřetržitém provozu, rozsah péče a podpory je stanoven ve smlouvě, plánu péče klienta a individuálním plánu.
- Poskytované základní činnosti:
 - Poskytnutí ubytování - ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla;
 - Poskytnutí stravy - zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel;
 - Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu: pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním a vnějším prostoru;
 - Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC;
 - Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení a upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob;
 - Sociálně terapeutické činnosti – socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob;
 - Aktivizační činnosti – volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností;
 - Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.
- Denní program je ohraničen pouze rámcově, podáváním stravy, ostatní služby jsou poskytovány v době a frekvenci sjednané s klientem.
- Používané metody – podpora a pomoc při úkonech běžného života, aktivizační (individuální a skupinové) a socioterapeutické metody, základní postupy basální stimulace, fyzioterapie, rehabilitace.
- Poskytovatel zajišťuje obecnou paliativní péči a spolupracuje s mobilním Hospicem sv. Jiří v Chebu.
- Poskytovatel nabízí zájmové činnosti pro jednotlivce i skupiny.
- Pro uspokojení duchovních potřeb klientů je zařízena jedna z místností v budově A, kam pravidelně dochází duchovní.
- V areálu zařízení je klec s exotickým ptactvem, jezírko s kapry, výběh se zázemím pro kozy.

- Každý klient má svého klíčového pracovníka, se kterým spolupracuje na stanovení osobních cílů, tvorbě, plnění a hodnocení individuálního plánu. Klíčový pracovník případně spolupracuje také s blízkými klienta (rodina, opatrovník, přátelé atd.).
- Zařízení je koncipováno jako otevřené, bez omezení kontaktů mezi klienty a ostatní veřejností.
- Poskytovatel podporuje pomoc při navazování kontaktů klientů s rodinami a dalšími osobami, včetně fyzické podpory pohybu klientů s pohybovým omezením (asistence, doprovod), případně použití dopravního prostředku. Pomoc a podpora je poskytována i při jiných činnostech podporujících sociální začleňování.
- V zařízení je zajišťována nelékařská zdravotní služba 24 hodin denně a péče praktického lékaře, který v zařízení ordinuje 2x týdně. V dohodnutých termínech ordinuje v zařízení také psychiatr a rehabilitační lékař.

Popis technického a materiálního zabezpečení služby:

- Služba domova pro seniory je situována společně s domovem se zvláštním režimem a domovem pro osoby se zdravotním postižením do jednoho areálu (do dvou objektů – A a B). Celý areál je majetkem Karlovarského kraje, poskytovatel jej využívá v rámci daném zřizovací listinou.
- V obou objektech se nacházejí jedno a dvoulůžkové pokoje, část z nich má své vlastní bezbariérové sociální příslušenství, v ostatních případech je možné využívat společné bezbariérové sociální zázemí, tzv. centrální koupelny.
- Pokoje jsou vybaveny potřebným nábytkem, včetně polohovacích postelí. Klienti mohou využít i svůj drobný nábytek.
- Všechny pokoje jsou vybaveny signalizačním zařízením pro přivolání personálu.
- Klienti mohou v zařízení využívat společné prostory, jídelny, zimní zahrady, společenské prostory, kuchyňky a areál parku. V areálu jsou umístěny altány, lavičky a skalní kaplička.
- V obou objektech, kde jsou sociální služby poskytovány, je výtah.
- Objekty jsou vytápěny společnou plynovou kotelnou.
- Provoz prádelny a stravovací provoz (kuchyně a její zázemí) je situován do budovy A.
- Venkovní prostory areálu jsou monitorovány kamerovým systémem.
- Poskytovatel využívá pro potřeby klientů 9 místné vozidlo Ford a 5 místné Škoda Roomster.

Personální zajištění:

- Péče o klienty je zajištěna personálem s odpovídající odbornou kvalifikací.
- Provoz rehabilitace zajišťují tři zaměstnanci, z nichž jeden je kvalifikovaný fyzioterapeut, ostatní mají masérský kurz a kurz balneoterapie.
- Zaměstnanci se pro zajištění odborné a kvalitní péče pravidelně účastní odborných seminářů, kurzů a vzdělávacích programů.

Úhrada za služby:

Úhradu za služby lze ověřit na <http://www.ss-po.cz/uhrady/>, kde je umístěn soubor s přehledem aktuálně platných úhrad za poskytované služby.

Péče je hrazena ve výši přiznaného příspěvku na péči.

Zařízení poskytuje také fakultativní služby, které jsou hrazeny zvlášť:

DRUH POSKYTNUTÉ SLUŽBY	CENA
Individuální doprava klienta služebním vozem (po předchozí domluvě)	10,-Kč/km
Individuální doprovod klienta při vyžádané dopravě služebním vozem k vyřizování soukromých záležitostí s doprovodem	15,-Kč/hod / 1 osoba doprovod

Stížnosti a jejich vyřízení:

Klienti i zaměstnanci mají právo podat stížnost v písemné či ústní podobě. Stížnost může být podána také anonymně, k čemuž slouží schránky, umístěné v objektech, kde je poskytována služba.

Stížnosti jsou řešeny v souladu s vnitřní směrnicí o řešení stížností. O vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy vyrozuměn. Informace o řešení anonymní stížnosti je zveřejněna na nástěnce u vchodu do budovy A v takové podobě, aby byla zaručena ochrana osobních údajů.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, je oprávněn se obrátit na jiné instituce – Krajský úřad Karlovarského kraje, veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor atd.

Kynšperk nad Ohří dne 11. července 2022

Mgr. Lenka Antolová, MPA
ředitelka