

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	DS Střekov s.r.o., Na Dolínách 23/15, 147 00 Praha 4
Druh služby Identifikátor	Domov pro seniory identifikátor
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	DS Střekov s.r.o. Máchova 1094/1 400 03 Ústí nad Labem

Cílová skupina

Osoby zejména starší 65 let, které mají o poskytování služby zájem a ocitly se v nepříznivé sociální situaci, mají sníženou soběstačnost a zároveň nevyžadují celodenní lékařskou péči. Pomoc jim nelze zajistit rodinnými příslušníky nebo terénní službou a hrozí jim riziko sociální izolace.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemci o službu se mohou dozvědět informace o domově z webových stránek www.dsmachova.cz či z informačních letáků služby umístěných na veřejných místech např. v ordinacích praktických lékařů, veřejného tisku žití ústí nebo senior listů. Jednáním se zájemcem je pověřena sociální pracovnice domova.

První kontakt může být realizován telefonicky, písemně nebo emailovou poštou. Pro podání podrobných informací o službě je vždy dohodnuto osobní setkání se zájemcem, popřípadě je i jeho rodinným příslušníkem či opatrovníkem.

Účelem tohoto jednání je seznámit zájemce se všemi podmínkami a možnostmi poskytování sociální služby, projednat s ním jeho očekávání, požadavky a potřeby, které by bylo možné realizovat prostřednictvím naší sociální služby.

Obě strany během rozhovorů v rámci jednání zjišťují, zda je námi poskytovaná služba pro zájemce vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace, či nikoli. Během jednání je poskytnuto zájemci základní sociální poradenství, které by přispělo k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální pracovnice také nabízí možnost prohlédnout si prostředí domova. Pouze na základě těchto jednání provede zájemce i sociální pracovnice závěry – zda je možné v našem domově naplnit skutečné potřeby zájemce.

Na základě těchto závěrů si zájemce podává Žádost o umístění do domova pro seniory. Po podání a zaevidování došlé žádosti je žádost řádně posouzena v rámci sociálního šetření v domácnosti zájemce, kdy je zkoumána nepříznivá sociální situace zájemce. Dále pak projednána sociálně zdravotní komisí.

Zájemci, kteří museli být odmítnuti z důvodu nedostatečné kapacity domova, jsou i nadále vedeni v evidenci žadatelů o sociální službu. Zahájení poskytování sociální služby se děje na základě uzavření Smlouvy, kterému předchází dojednání všech podmínek smlouvy.

Podrobný popis realizace služby

1. **ubytování** – součástí je i úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení, každý pokoj je vybaven elektricky polohovatelnou postelí s antidekubitní matrací, uzamykatelnou vestavěnou skříní, stolečkem a židlí
2. **strava** – zajištění celodenní stravy odpovídající věku a potřebám dietního stravování, celodenní strava zajišťována dodavatelsky v termoobalech
3. **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu** – jedná se o pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC)
4. **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** – jedná se o 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 i vnějším prostoru
5. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
6. **sociálně terapeutické činnosti** – poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
7. **aktivizační činnosti** – pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevnění motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
8. **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Další poskytované služby jsou: zajištění ošetrovatelské péče, služby fyzioterapeuta, ergoterapeuta, zprostředkovaná lékařské péče, možnost bezplatného připojení na WiFi.

Domov nabízí i další zprostředkované služby poskytované externími osobami docházejícími do domova jsou: kadeřnictví, holičství, duchovní služby, pedikúra.

Metody práce

Individuální

- Při vstupu do Domova je s klientem sestaven individuální plán péče, na kterém se společně s klientem podílí sociální pracovník. Plánování a poskytování služby vychází z individuálních potřeb, schopností a osobních cílů (přání) klienta služby. Individuální Plán péče každého klienta – tedy odráží jeho aktuální přání (dojednané cíle spolupráce) a zahrnuje všechny jeho potřeby klienta, které on sám pro sebe vnímá jako důležité. Podporuje běžný způsob života klienta, jeho zvyklosti a rituály.
- Poskytování služby se průběžně plánuje a hodnotí klientem společně s jeho klíčovým pracovníkem (dále jen KP), případně ve spolupráci s rodinnými příslušníky – opatrovníkem. KP podporuje klienta v aktivním přístupu – hledá cesty k jeho zapojení, způsoby motivace.
- Výsledkem plánování je optimálně nastavená péče poskytovaná klientovi, vedoucí k rozvoji či udržení jeho stávajících schopností – činnosti. v individuálním Plánu péče vybízí klienta k aktivitě, podporují v rozhodování a konání činností dle vlastní volby.

- Individuální Plán péče podporuje klienta v kontaktech s rodinou a přirozeným sociálním prostředím, podporuje využívání běžně dostupných služeb klientem a zprostředkovává pomoc jiných odborníků.

Skupinová

- Aktivizace podporuje pravidelný režim a pomáhá tak k získání větší soběstačnosti.
- Činnosti a skupinové hry pro seniory jsou zaměřeny na trénink paměti a myšlení, na zlepšení nálady, komunikace a orientaci.

Vyřizování stížností

Postup při podávání stížnosti

- Každá osoba, které jsou sociální služby poskytovány, může podat na kvalitu poskytovaných služeb stížnost.

- a) ústně – o takto podané stížnosti musí oprávněný pracovník (sociální pracovník) k přijímání stížností sepsat zápis
- b) písemně k rukám ředitelky
- c) prostřednictvím svého zástupce nebo tlumočníka
- d) anonymně – lze tak učinit vhozením stížnosti do schránky, která je k tomuto určena. Tato schránka se nachází v prvním patře domu v blízkosti pokoje č.10. O místě umístění schránky jsou klienti informováni prostřednictvím domácího řádu. Schránka je umístěna mimo dosah kamer, aby bylo zachováno soukromí a anonymita klienta. Je zde také umístěn stůl s tužkou.

• Okruh osob, oprávněných k přijímání stížnosti

- a) sociální pracovnice
- b) ředitelka DS

• Povinnosti osob, oprávněných přijímat stížnosti

- a) každá oprávněná osoba k přijímání stížnosti má povinnost neprodleně předat stížnost k zaevidování na krajské ředitelství
- b) stížnost se zaeviduje na zvl. listě a uloží do dokumentace stížnosti
- c) evidence stížnosti je vedena na krajském ředitelství a musí obsahovat: datum přijetí stížnosti, obsah stížnosti, způsob vyřízení a jméno pracovníka, který bude stížnost řešit.
- d) zapsat posouzení, byla oprávněná, neoprávněná, nebo zčásti oprávněná
- e) datum vyřízení stížnosti

• Postup při vyřizování stížnosti

- a) po zaevidování pověří ředitelka konkrétního pracovníka šetřením stížnosti a vyřízením stížnosti s konkrétním datem splnění
- b) pověřený pracovník je povinen průběžně ředitelku bez vyzvání informovat o průběhu šetření a zjišťování a konzultovat s ní další kroky, vedoucí k vyřešení stížnosti

• Forma vyrozumění stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti

- a) u neanonymních stížností – písemná odpověď
- b) u anonymních se odpověď pouze založí do spisu

• Upozornění stěžovatele

- a) v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti se stěžovatel může obrátit na jakýkoliv řídicí orgán v rámci organizace (ředitelka DS, jednatelka a majitelka společnosti) nebo na organizace sledující dodržování lidských práv, s podnětem na prošetření. Organizace je povinna stěžovateli sdělit i tyto možnosti s kontakty.

b) sociální pracovnice podat klientům srozumitelnou a ucelenou informaci o možnosti a způsobu podání stížností a způsobu jejich vyřizování.

- **Kam si může klient stěžovat?**

- K rukám ředitelky organizace Mgr. Radky Honzajkové (tel. +420 774 410 714)
- Magistrát hl.města Prahy:
 - o odbor sociálních věcí - tel.: 236 004 159
Charvátova 145/9
110 00 Praha 1
- Ministerstvo práce a sociálních věcí:
 - o Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
web: www.mpsv.cz
e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv:
 - o Údolní 658/39, Brno, 602 00
tel.: 542 542 888

- **Přehled o počtu přijatých a vyřízených stížností**

přehled je součástí výroční zprávy

- **Termín pro vyřizování stížností**

a) platí obecná lhůta 30ti dnů

b) ve zvláště složitých případech, kdy je nutné vyžádat si odborný posudek, lze lhůtu prodloužit na 60 dní. Stěžovatel však o prodloužení musí být informován pracovníkem, který dostal vyřízení stížnosti na starost.

c) lhůtu lze prodloužit rovněž z důvodu, že je nutné vyslechnout pracovníka nebo stěžovatele samotného a tito lidé nejsou t.č. v dosahu (např. nemoc, dovolená). Stěžovatel však musí být o prodloužení lhůty neprodleně informován.

Vysvětlení pojmů

(vymezení pojmu, kdo a jak s tím nakládá)

- **stížnost**

- je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb DS Střekov s.r.o., s organizací a řízením práce v Domově. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje Domov s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti

- anonymní stížnost je taková stížnost, která neobsahuje údaje pro identifikaci toho, kdo stížnost podává.

- **podnět**

- je návrh, který podává klient nebo jiná osoba na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v Domově (například klient přijde s návrhem ohledně výzdoby společných prostor)

- **připomínka a námět**

- je vyjádření kritiky, pojmenování nedostatku, který nedosahuje takové závažnosti, aby mohl být považován za stížnost (například připomínka ohledně přesolené polévky – jedná se o jednorázovou situaci, pokud by opakovaně docházelo k podávání nekvalitní

stravy, jedná se již stížnost). Osoba, která vznáší připomínku, nevyžaduje písemnou odpověď, ale důvěřuje Domovu, že záležitost iniciativně vyřeší

Ukončení služby

Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být prokazatelným způsobem doručena Poskytovateli. Výpovědní lhůta danou klientem činí 1 kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď poskytovateli doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - b) jestliže Klient zamlčel výši příjmu nebo jeho změnu
 - c) Jestliže klient nezaplatil úhradu v termínu podle čl. VI. Smlouvy a je v prodlení dalším než 30 dnů.
- d) Jestliže klient i po opakovaném písemném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají ze Smlouvy s poskytovatelem a z Domovního řádu Poskytovatele, který tvoří nedílnou součást smlouvy.
- e) jestliže dojde ke změně situace klienta, zejména jeho zdravotního stavu a Poskytovatel již není schopen zajisti potřebné a požadované sociální služby a ošetrovatelskou péči, popřípadě nemá registraci na poskytování těchto služeb,
- f) jestliže se Klient více jak 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho kalendářního roku zdržuje mimo zařízení z jiných důvodů, než je pobyt ve zdravotnickém zařízení,

e) jestliže již Klient nespadá do cílové skupiny Poskytovatele dle §49 zákona.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodu uvedených v odst. (2) písm. a) až e) tohoto článku činí 1 kalendářní měsíc byla tato výpověď Klientem doručena a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď doručena.

Kromě výpovědi může být smlouva ukončena i písemnou dohodou obou smluvních stran a dále smlouva zaniká úmrtím klienta.

Vše dle zákona o sociálních službách 108/2006Sb.

Klient a poskytovatel se mohou kdykoliv dohodnout na ukončení smlouvy. Dohoda musí mít písemnou formu. Nedojde-li k dohodě, končí smlouva na základě:

- o písemné výpovědi ze strany klienta bez udání důvodů ve stanovené lhůtě vyplývající ze smlouvy
- o úmrtí klienta
- o písemné výpovědi ze strany poskytovatele z důvodů uvedených ve smlouvě a ve stanovené lhůtě vyplývající ze smlouvy
- o uplynutí doby sjednané ve smlouvě

o zániku domova.

Úhrady za služby

Úhradu za služby tvoří částka za ubytování a stravu, kterou klient hradí ze svých příjmů a úhradu za úkony péče hradí z přiznaného příspěvku na péči. Výše úhrady za ubytování a stravu je odvislá od maximálního počtu kalendářních dní v měsíci. Vypočítá se násobkem maximálního počtu kalendářních v měsíci (31 dní) a cenou za celodenní stravu (tj. za snídani, oběd a večeři) a cenou za ubytování za 1 noc. Vše na základě vyhlášky 505/2006 Sb. Vycházející ze zákona 108/2006 Sb.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Budova domova se nachází v klidné vilové části města Ústí nad Labem Střekov, ve vilové části. V Domově je k dispozici 5 jednolůžkových, 4 dvoulůžkové, 1 trojlůžkový pokoj. Devět pokojů má bezbariérový vchod na terasu. Všechny pokoje jsou situovány s výhledem do zahrady. Většina pokojů má vlastní sociální zařízení. Pouze dva pokoje mají společné sociální zařízení, které je opatřeno signalizačním zařízením, aby bylo zajištěno soukromí klienta. Budova je nově zrekonstruovaná, ve sklepě se nachází technické zázemí služby: kuchyně, šatny zaměstnanců, sklady, technické zázemí atd. První nadzemní podlaží – slouží k ubytování klientů, zázemí pss a zdravotní sestry, společenské místnosti a společné jídelny.

Pokoje jsou vybaveny vestavěným zamykatelným nábytkem na míru, polohovatelnou postelí, antidekubitní matrací, polštářem, peřinou, povlečením, odpadkovým košem, okna jsou opatřena žaluziemi, televizí, pojízdným servírovacím stolem atd. Na požádání je možné pokoj doplnit o klimatizaci. Klienti Domova mají k dispozici i další prostory, jako jsou jídelna, společenská místnost, relaxační zóna, vstupní hala se zázemím k posezení, společná sociální zařízení, velká centrální koupelna se sprchou – převážně pro imobilní klienty, vybavená kuchyňka s možností výběru teplých i studených nápojů, fyzioterapie – tělocvična, modlitebna atd. K dispozici je rozsáhlá zahrada s verandou a atrium Domova. Vše je bezbariérově přístupné. Je možno využívat výtah ze suterénu.

Naši klienti a návštěvníci mohou bezplatně využívat wi-fi po celém areálu.

Dne: 01.01.2024

Zpracoval: Mgr. Radka Honzajková, ředitelka