Popis realizace poskytované sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Název poskytovatele	**SENIOR Otrokovice, p. o.**
Druh služby	**domov pro seniory**
Identifikátor	**3511015**
Forma služby	**pobytová**

1. Veřejný závazek

a) Poslání

Posláním Domova pro seniory je poskytnout důstojný život seniorům, kteří nemohou žít ve svém přirozeném prostředí z důvodu postupné ztráty soběstačnosti, případně závažných změn zdravotního stavu. Domov jim poskytuje důstojnou náhradu za přirozené sociální prostředí. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb seniorů, směřuje k udržení, případně rozvoji schopností seniorů a napomáhá při zprostředkování kontaktů s rodinou a okolím.

b) Cíle

Cíle domova pro seniory jsou:

- podporovat klienty v udržení svých schopností a dovedností, zejména ve vztahu ke své soběstačnosti,
- podporovat klienty v možnostech aktivně trávit svůj čas,
- podporovat klienty v udržení kontaktu s běžným životem a zachování přirozených vztahů s rodinou, známými a okolím.

c) Cílová skupina

Okruh osob:

- senioři (starší 65 let) v nepříznivé sociální situaci.

d) Zásady poskytování sociální služby

Zásady poskytované služby:

- úcta k člověku projevená citlivým, chápavých a tolerantním přístupem – plně respektujeme hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti. Snažíme se bez předsudků porozumět emocím a motivům druhého člověka,
- individuální přístup k člověku s důrazem na jeho přání a potřeby – poskytovaná sociální služba je vždy nastavena tak, aby zohledňovala individualitu člověka. Potřeby a přání jsou naplňovány s aktivním přispěním klienta podle jeho aktuálních schopností a představ,
- respektování vlastního rozhodnutí člověka – respektujeme klientovo svobodné rozhodnutí, které, pokud je v rámci pravidel organizace, je vždy respektováno,
- zachování maximálního soukromí člověka – zachováváme v maximální možné míře soukromí klientů,
- udržení přirozené vztahové sítě člověka – podporujeme klienty v udržování vztahů s lidmi jako před využíváním pobytové sociální služby. V případě zájmu pomůžeme klientům kontakt zprostředkovat.

2. Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby, uzavření smlouvy

Jednání se zájemcem o službu je první krok k navázání dobrého vztahu a následné spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb. Při jednání se zájemcem poskytovatele zastupuje sociální pracovník, který zájemci podává veškeré potřebné informace a odpovídá na případné dotazy. Tento proces je důležitý jak pro organizaci, tak pro zájemce. Obě strany během rozhovorů zjišťují, zda je konkrétní služba pro zájemce vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace či nikoli. Z jednání se zájemcem pak vychází i následné dokumenty, jako například plán péče. Je podstatné, aby byl zájemce obeznámen se všemi skutečnostmi (možnosti a podmínky) ještě před samotným podpisem smlouvy.

Zájemce o službu je tedy ještě před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby seznámen se všemi podmínkami a reálnými možnostmi při poskytování sociální služby. Při prvním setkání jde především o oboustranné seznámení a zisk základních informací. Pověřený sociální pracovník dbá na to, aby zájemce co nejlépe porozuměl obsahu jednání a předává je v maximálně srozumitelné míře.

Zájemce o službu, jeho doprovod či zástupci mají kdykoli možnost do jednání pověřeného sociálního pracovníka vstoupit, je jim věnován dostatečný prostor pro dotazy. Pracovník dbá na zpětnou vazbu, během hovoru také sám vybízí zájemce, aby se ptal na to, co jej zajímá. Na konci rozhovoru sociální pracovník shrne znovu nejzákladnější informace a pomocí kontrolních otázek zjišťuje, zda zájemce informacím během rozhovoru porozuměl. Pracovník se aktivně zajímá o požadavky zájemce, jeho očekávání, přání a cíle, které by bylo možno prostřednictvím naší služby realizovat.

<u>Pravidla při jednání se zájemcem:</u>

- sociální pracovník sdělí zájemci základní informace o zařízení – jaká je cílová skupina, kapacita zařízení, cíle a způsoby poskytování sociální služby, seznámí zájemce s pravidly poskytované pobytové sociální služby, předá informační letáky o sociálních službách, sdělí výši úhrady dle aktuálního sazebníku,
- v zařízení je možné ubytování převážně v jednolůžkových pokojích nebo v menší míře ve dvojlůžkových pokojích. Zájemce je při jednání upozorněn, že mu nelze slíbit přidělení jednolůžkového pokoje. Pokud je osoba nejprve umístěna na dvojlůžkový pokoj a její zájem o jednolůžkový stále trvá, je zapsaná do interní evidence klientů, kteří žádají o nesdílený pokoj,
- zájemce je seznámen s postupem, jak podat žádost a co následuje po jejím převzetí sociálním pracovníkem,
- zájemce se v průběhu schůzky může na cokoli dotazovat. Sociální pracovník mu veškeré jeho dotazy týkající se služby zodpoví. Sociální pracovník také během hovoru sám vybízí zájemce, aby se ptal na to, co jej zajímá,
- na konci rozhovoru sociální pracovník shrne znovu nejzákladnější informace a pomocí kontrolních otázek zjišťuje, zda zájemce informacím během rozhovoru porozuměl,
- pokud má zájemce zájem o další schůzku (například z důvodu ponechání si více času a promyšlení dalších otázek), je možné si ji se sociálním pracovníkem dohodnout,
- sociální pracovník také zájemci nabízí možnost prohlédnout si zařízení. V případě jeho zájmu jej provede budovou, ukáže společné prostory (jídelnu, zázemí pro aktivizace), místo, kde se nacházejí kanceláře, pracovna sester a přímé obslužné péče, prádelna. Pokud je to možné, lze nahlédnout i do centrálních koupelen či do pokoje některého z klientů s jeho souhlasem,
- veškerá komunikace se zájemcem o sociální službu probíhá ze strany sociálního pracovníka v maximální míře srozumitelným způsobem s přihlédnutím k individuálním potřebám konkrétního zájemce.

Informování zájemce a projednávání jeho požadavků a očekávání nejčastěji probíhá nejpozději během jednání se zájemcem v jeho přirozeném prostředí. Způsob a četnost dalších setkání jsou

přizpůsobeny jeho požadavkům. Zájemci je ponecháno tolik prostoru pro rozhodnutí, zda a v jaké míře využije naši službu, kolik potřebuje.

Postup jednání s žadatelem po podání žádosti

O službu lze požádat prostřednictvím žádosti, jejíž součástí je i lékařský posudek o zdravotním stavu žadatele o službu. Formuláře pro žádost i lékařský posudek je možné stáhnout z oficiálních webových stránek poskytovatele www.senior-otrokovice.cz nebo vyzvednout v kanceláři sociálních pracovníků (popřípadě je může sociální pracovník po předchozí domluvě poslat emailem či poštou).

Po přijetí žádosti sociální pracovník kontaktuje žadatele nebo jeho kontaktní osobu a domluví si termín sociálního šetření. To je provedeno v přirozeném prostředí žadatele, v případě hospitalizace v nemocnici, a podobně. Získané informace jsou pak zaznamenány v písemném zápisu ze sociálního šetření, který slouží jako podklad pro projednání žádosti v sociální komisi o zařazení žádosti do evidence žadatelů.

Žadatelé jsou jak při odmítnutí, tak přijetí žádosti upozorňováni, že kdyby nastaly jakékoli změny, mají kontaktovat sociálního pracovníka. Evidence žadatelů je podle potřeby, nejméně však jednou ročně, aktualizovaná. Sociální pracovník zkontaktuje všechny žadatele zařazené v evidenci a zjistí jejich aktuální stav a zda u nich nedošlo k podstatné změně.

Pokud se v domově pro seniory uvolní místo, jsou z žadatelů vybíráni vhodní kandidáti. Primárně je při výběru potenciálního klienta posuzována tíže nepříznivé sociální situace. V případě, že se v evidenci vyskytují žadatelé se stejnou tíží nepříznivé sociální situace, rozhoduje datum podání žádosti (přednost mají žadatelé, kteří podali žádost dříve). Dále je rozhodující pro výběr žadatele charakter uvolněného místa (pro muže x pro ženu, kategorie uvolněného pokoje x požadavek žadatele atd.).

Postup při odmítnutí žadatele o službu

Odmítnutí přijetí žadatele do zařízení, tj. odmítnutí uzavřít s žadatelem smlouvu o poskytování sociálních služeb, je možno pouze z níže uvedených důvodů stanovených zákonem (§ 91, odst. 3 z. č. 108/2006 Sb.):

a) neposkytujeme sociální službu, o kterou žadatel žádá;

již v prvním kontaktu informujeme žadatele o službu, jaké sociální služby poskytujeme, poskytneme základní sociální poradenství a doporučíme jiné vhodné poskytovatele služby, kterou zájemce potřebuje,

b) nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá;

každá poskytovatelem poskytovaná služba má stanovenou kapacitu, informace o kapacitě je předána žadateli o službu, odmítnutý žadatel z důvodu nedostatečné kapacity je veden v evidenci odmítnutých žadatelů o službu,

c) zdravotní stav žadatele, který žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby dle § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách;

jedná se o následující zdravotní stavy:

- zdravotní stav žadatele, který žádá o přijetí, vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení,
- není-li žadatel schopen pobytu v zařízení z důvodu akutní infekční nemoci.

d) pokud jsme osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinností vyplývajících ze smlouvy.

Uzavření smlouvy tedy předchází série jednání mezi zájemcem/žadatelem o službu a poskytovatelem, čemuž se věnuje Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu. Smlouva je vyústěním těchto jednání. Smlouva je vždy v písemné podobě, jejími přílohami jsou Rozsah poskytování sociální služby, Výpočet úhrady a Pravidla poskytované pobytové sociální

služby. S nimi je zájemce seznámen již v průběhu jednání.
Smlouva je vždy uzavřena s ohledem na individuální potřeby klienta a možnosti poskytovatele, cíl spolupráce je v ní obsažen. Potřeby klienta se mohou v průběhu poskytování služby měnit a pro plánování průběhu služby se bude plán péče individuálně přizpůsobovat jeho potřebám.
Obsah smlouvy lze měnit jen písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami či jejich zástupci.

3. Popis služby

a) Naplnění základních činností ze zákona

Poskytujeme tyto základní služby:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi dle jeho individuálních potřeb:

1) **pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**
   a) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
   b) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
   c) pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh,
   d) pomoc při podávání jídla a pití,
   e) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
2) **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
   a) pomoc při úkonech osobní hygieny,
   b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
   c) pomoc při použití WC.
3) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
   a) pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
   b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou – pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
4) **sociálně terapeutické činnosti**
   – činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
5) **aktivizační činnosti**
   a) volnočasové a zájmové aktivity,
   b) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
   c) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
6) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
   – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Poskytovatel sjednává s klientem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na cíl spolupráce klienta. K naplňování potřeb a cílů spolupráce klienta bude sestaven individuální plán poskytování sociální služby.

b) Finanční spoluúčast klienta

Výše úhrady za poskytování sociální služby je s klientem sjednána v uzavřené smlouvě. Úhrada zahrnuje částku za ubytování, stravování a péči. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči. Úhrada za ubytování a stravu se počítá jako násobek denní sazby a průměrným koeficientem počtu dnů v měsíci 30,42 pro každý měsíc v roce. Řídí se platným sazebníkem, s nímž je klient seznámen již v průběhu jednání se zájemcem a je dostupný na webových stránkách poskytovatele www.senior-otrokovice.cz.

Dle zákona o sociálních službách v platném znění se může poskytovatel sociální služby dohodnout na spoluúčasti na úhradě nákladů s osobou blízkou osobě, které je sociální služba poskytována, popřípadě s jinou fyzickou osobou nebo s právnickou osobou, pokud osoba, které je sociální služba poskytována, nemá vlastní příjem nebo její příjem nepostačuje na úhradu nákladů.
Pokud se osoba blízká klientovi rozhodne podílet se na úhradě, je s ní sepsána smlouva o spoluúčasti na úhradě nákladů.

c) Způsob podávání a vyřizování stížností

Všichni klienti služby, případně jejich kontaktní osoby jsou informováni o tom, že mají možnost stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služeb.

Vypracovaná **„Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**“ jsou zveřejněna u schránky na stížnosti, která je umístěna v přízemí zařízení.

Klienti, případně i jejich blízcí, jsou s pravidly seznamováni prostřednictvím sociálního pracovníka při zahájení poskytování služby. Klienti případně jejich rodinní příslušníci jsou opakovaně během využívání služby informováni o možnosti podat si stížnost.

Stížnost – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud klient nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost.

Námět – jedná se o něj tehdy, pokud přináší nový aspekt nebo podnět.

Připomínka – drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Stížnost je možno uplatnit písemně, ústně či elektronickou formou. Všechny stížnosti jsou zaevidovány v knize "Kniha stížností, námětů a připomínek" zaměstnancem, který tuto evidenci vede – sociální pracovník. Každá stížnost má své pořadové číslo. O všech zaevidovaných stížnostech je informován vedoucí úseku, kterého se žádost týká. Ten zajistí jejich prověření a vyřízení. Veškerá agenda stížností je umístěna v kanceláři zaměstnance pověřeného evidencí stížností.

Vedoucí daného úseku určí, na základě povahy stížnosti, konkrétního zaměstnance nebo celý tým, který prověří a vyřídí stížnost, případně tak učiní sám. V zájmu řádného prošetření stížnosti je jednáno se stěžovatelem, jakož i s osobami, proti kterým stížnost směřuje či na ně poukazuje. Pokud klient – stěžovatel, souhlasí a přeje si, účastní se jednání. O prošetření stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případná vyjádření účastníků, pokud o to požádají.

Zápis o prošetření stížnosti obsahuje také stručný popis jednotlivých kroků, které pověřený zaměstnanec nebo tým k vyřešení stížnosti podnikl, jednotlivé návrhy řešení stížnosti, konečné vyřešení stížnosti a její zdůvodnění. Zápis o prošetření stížnosti je součástí agendy stížností umístěné u zaměstnance pověřeného evidencí stížností. Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Je-li třeba delší lhůty k vyřízení, je o této skutečnosti klient předem informován. Stěžovatel musí být ihned o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně, a to takovým způsobem, aby byla

odpověď stěžovateli srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti potřeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Kopie písemného vyrozumění o výsledku prošetření stížnosti s písemným potvrzením stěžovatele o převzetí je součástí agendy stížností. Případné vyjádření stěžovatele k vyřešení stížnosti je zaznamenáno do písemného zápisu o prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena na informačních tabulích v jednotlivých patrech. Kopie odpovědi na anonymní stížnost je také součástí agendy stížností.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost vyjádřit nesouhlas s řešením stížnosti u nadřízeného nebo nezávislého orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- zřizovatel – Město Otrokovice
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Kancelář veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor
- Senior telefon – bezplatná linka pro seniory

d) Ukončení poskytování sociální služby

Výpovědní důvody a doby ze strany poskytovatele i klienta jsou specifikovány ve smlouvě.
Výpovědní lhůta je shodná pro poskytovatele i klienta a činí 1 měsíc. Ze strany klienta je možno lhůtu po vzájemné dohodě zkrátit. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

4. Fakultativní služby

Poskytujeme tyto fakultativní služby:

- doprava na žádost klienta osobním vozem SENIORu,
- oprava majetku klienta,
- pronájem prostor k rodinným oslavám klientů,
- rozmnožování tiskovin černobíle,
- používání vlastních elektrospotřebičů na pokojích za měsíční poplatek:
  - lednice do obsahu 60 l,
  - lednice do obsahu 120 l,
  - počítač,
  - mikrovlnná nebo pečící trouba,
  - chladící nebo ohřevná zařízení.

Aktuální sazebník fakultativních služeb je dostupný na webových stránkách poskytovatele www.senior-otrokovice.cz.

5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Od 1. 1. 2024 došlo k dočasnému navýšení stávající kapacity služby domov pro seniory SENIORu B ze 70 na 72 lůžek. K tomuto navýšení došlo na základě žádosti Krajského úřadu Zlínského kraje o spolupráci ve smyslu § 93a) zákona o sociálních službách při přijímání uživatelů sociálních služeb poskytovatele „HVĚZDA z.ú.“, IČO: 70829560, se sídlem Masarykova 443, Malenovice, 763 02 Zlín. Jedná se tak o mimořádné opatření s cílem předejít tomu, aby se uživatelé sociálních služeb poskytovatele „HVĚZDA z.ú.“, kterému byla zrušena registrace, ocitli v bezprostředním ohrožení jejich práv a zájmů.

Služba domova pro seniory je realizována v zařízení SENIOR B, který se nachází v ulici K. Čapka 1615 v Otrokovicích. Jedná se o třípatrový objekt, služba domova pro seniory je poskytována v prvním, druhém i třetím patře, a to celkem v 54 jednolůžkových a v 9 dvoulůžkových pokojích (kapacita 72 lůžek).

V přízemí se nachází recepce, provozní místnosti (výdejna stravy, jídelna, sklady, zázemí technického úseku, pietní místnost), kanceláře a šatny personálu.

Všechny pokoje jsou standardně vybaveny nábytkem. U každého pokoje je koupelna s umyvadlem, sprchovým koutem, včetně WC. Koupelna je vybavena protiskluznou podlahou, madly a signalizačním zařízením (k přivolání personálu) pro větší bezpečnost klientů. Všechny pokoje klientů mají bezbariérový přístup na prostorný balkon.

V přízemí, 1. a 2. patře budovy se nachází centrální koupelny, které jsou vybaveny s ohledem na specifické potřeby klientů služeb. Na chodbách zařízení jsou madla, která usnadňují pohyb klientům.

K základnímu materiálnímu vybavení patří:

- součástí pokojů je vlastní koupelna, WC a balkon,
- pokoje jsou vybaveny elektrickým polohovatelným lůžkem (v případě naléhavé situace mechanickým lůžkem), senior křeslem, šatní skříní, skříňkou, komodou, stolem a nočním stolkem,
- v pokoji je umístěno signalizační zařízení pro přivolání personálu,
- vybavení všech společných prostor (denní místnost s kuchyňkou, klubovna, tělocvična, aktivizační prostory, jídelna),
- 3 centrální koupelny vybavené s ohledem na zdravotní stav klientů,
- vybavená místnost pro pedikúru, kadeřnictví a masáže,
- vybavení kanceláří (výpočetní technika), služební místnost přímé obslužné péče.

S vědomím, že klientům domova pro seniory poskytujeme prostředí co nejvíce připomínající domov, se snažíme nastavit vyhovující prostředí, podmínky a vybavení, které splňují jejich přání a potřeby. Zohledňujeme vzhled a stav prostředí vůči klientům – seniorům, kteří naše služby využívají.

Prostředí a vybavení zařízení odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby a potřebám a zájmům našich klientů, a jsou to především:

- bezbariérovost,
- možnost soukromí,
- možnost vlastní koupelny a WC,
- světelná a tepelná pohoda,
- kompenzační pomůcky,
- čistota.

Otrokovice, 1. 1. 2024

Jméno a podpis oprávněné osoby:

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

ředitel

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

Digitálně podepsal Ing. Zdeněk Mikel, MBA
Datum: 2024.01.04 10:50:18 +01'00'