



POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Armáda spásy v České republice, z. s.**
Druh sociální služby: **Domov se zvláštním režimem**
Forma služby: **pobytová**
Identifikátor: **8990475**
Název zařízení: **Domov Přístav Ostrava – Zukalova**
Místo poskytování: **Zukalova 1401/3, 703 00 Ostrava**

1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

POSLÁNÍ

Posláním Domova Přístav, domova se zvláštním režimem je poskytovat osobám bez přístřeší, bezpečné místo pro důstojný život dle jejich potřeb. Formou pobytové služby pomáháme osobám mobilním i imobilním se sníženou fyzickou a duševní soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc odborného personálu. Sociální službu poskytujeme formou individuální sociální práce a přímé obslužné péče u lůžka s uživatelem.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou osoby převážně bez přístřeší starší 26 let, mobilní i imobilní, které mají sníženou fyzickou nebo psychickou soběstačnost z důvodu závislosti na návykových látkách, chronického duševního onemocnění, nebo různých typů demencí a potřebují pomoc jiné fyzické osoby.

CÍLEM SLUŽBY JE:

- a) Dosažení stabilizace zdravotního stavu uživatele a případně i jeho zlepšení
 - Zajištění pobytové služby.
 - Zajištění pravidelné stravy.
 - Zabezpečení ošetrovatelské péče (pomoc s ošetřením ran a dekubitů, pomoc a dohled nad pravidelnou léčbou).
 - Zajištění potřebné lékařské péče
- b) Sociální podpora uživatelů služby
 - Podpora v osvojení si nebo zachování si hygienických a společenských návyků.
 - Možnost podpory sociální pracovníce při jednání s úřady a soudy (např. splátkové kalendáře, podpora při vyřizování sociálních dávek atd.).
 - Pomoc při vyhledávání a vyplňování žádostí do následných zařízení (např. domov pro seniory, chráněné bydlení, hospicové zařízení atd.).
- c) Podpora začleňování do společnosti
 - Spolupráce s rodinou.
 - Zachovat a rozvíjet schopnosti uživatele, nezvyšovat (případně snižovat) závislost na poskytování sociální služby.
 - Rozvíjet sociální kontakty a zlepšovat kvalitu jejich života (výlety, osvěty, kulturní akce atd.).

2. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

OSOBY POVĚŘENÉ JEDNÁNÍM SE ZÁJEMCEM

Se zájemcem o poskytování sociální služby jedná vedoucí přímé péče nebo sociální pracovník, v jejich nepřítomnosti předá zájemci informace službu konající personál, který mu sdělí základní informace o zařízení (poslání, cílová skupina, cíle, zásady). Následně informuje zájemce o možnosti dalšího jednání. Zájemce má právo zvolit svého zástupce, který bude jednání přítomen.

FORMY JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM

Zájemce může kontaktovat poskytovatele: osobně, telefonicky, písemně, e-mailem, prostřednictvím druhé osoby (sociálního pracovníka jiné organizace, rodinného příslušníka, opatrovníka apod.)

V případě zájmu o službu je potřeba vyplnit žádost o přijetí a lékařský posudek. Došlá žádost je posuzována dle možného zařazení do cílové skupiny domova, zjišťuje se, zda osobní cíle žadatele korespondují s cíli a možnostmi služby. Žádost je bodována dle kritérií (mobilita, potřeba péče, sociální situace, apod.). V



případě, že není aktuálně volné místo, a žadatel splňuje podmínky pro přijetí (cílovou skupinu apod.) je zařazen do seznamu žadatelů o službu. Posouzení žádosti trvá nejdéle 30 dnů. Žadatel je o rozhodnutí informován písemně. Jednou ročně probíhá aktualizace žádostí v tomto seznamu.

SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

V případě uvolnění místa je dle bodů vytipováno 4 - 6 žadatelů, u kterých proběhne sociální šetření, na základě kterého je jeden z nich vybrán na uvolněné místo. Informace podává sociální pracovník srozumitelnou formou, za pomoci informační brožury s obrázky.

Během sociálního šetření sděluje sociální pracovník žadateli:

- a) cílovou skupinu, druh poskytované sociální služby,
- b) druh poskytované sociální služby a její rozsah
- c) v čem spočívá zvláštní režim v Domově Přístav
- d) práva a povinnosti, které jsou uvedené v Domovním řádu Domova Přístav
- e) výši úhrady za pobyt, stravu a péči,
- f) předá informační leták
- g) odpoví na jeho případné dotazy, případně provede po zařízení

ODMÍTNUTÍ ŽADATELE O SLUŽBU

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, 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 sociální 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 předpis, nebo
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY

Uživatel vstupuje do služby na základě uzavření Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

- a) Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá vždy písemně, podepisuje ji uživatel.
- b) V případě uživatele, který je omezen ve svéprávnosti, smlouvu podepisuje opatrovník i uživatel.
- c) Uživatele, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje ve smyslu odst. 6 §91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, při uzavírání smlouvy obecní úřad s rozšířenou působností.
- d) V případě, že žadatel/uživatel nesouhlasí s uzavřením smlouvy, postupujeme dle §91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Vážně míněný nesouhlas.
- e) Poskytovatel při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy.

3. PODROBNÝ POPIS REALIZACE SLUŽBY

Domov Přístav Ostrava - Zukalova je domovem se zvláštním režimem podle §50 zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Služba poskytuje tyto základní činnosti:

POSKYTOVÁNÍ UBYTOVÁNÍ

- ubytování v jedno, dvou či třílůžkových pokojích,
- úklid, praní ložního i osobního prádla včetně žehlení, drobné opravy ošacení,
- ostatní provozní náklady spojené s ubytováním.

POSKYTOVÁNÍ STRAVY

- zajištění celodenní stravy (snídaně, oběd, svačina, večeře) včetně pitného režimu,
- zajištění dietních variant stravy (racionální, šetřící, diabetická).

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ

- ranní a večerní hygiena, celková koupel,
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ 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 i vnějším prostoru.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb – obchody, pošta, knihovna, úřady, kadeřnictví, pedikúra, manikúra, lékař, apod.,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou,
- pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob jak v domově, tak mimo něj,
- podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí,
- zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob - nácvik dovedností a schopností potřebných k zvládnutí činností v běžném životě,
- psychosociální podpora.

AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím – návštěva kulturních a společenských a sportovních akcí, výlety, návštěvy mezi domovy,
- nácvik a upevňování motorických, kognitivních a sociálních schopností a dovedností – volnočasové aktivity (trénink paměti, relaxační cvičení, hudební klub, výtvarné činnosti, sportovní aktivity – kuželky, šipky, pétanque, cornholle apod.).

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- pomoc při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- Podpora s vyřízením dokladů, sociálních dávek, důchodů,
- Podpora při hledání jiné služby,
- Podpora při plnění závazků a povinností vůči jiným osobám a institucím,
- Podpora při hospodaření s finančními prostředky, při řešení dluhů.

ZDRAVOTNÍ PÉČE

- poskytování ošetrovatelské péče dle ordinace lékaře – podávání léků, injekcí, převazy, apod.,
- podpora při zajištění návštěvy praktického lékaře, odborných vyšetření, doprovody na vyšetření.

DUCHOVNÍ PÉČE

- Nabídka křesťanských duchovních programů v souladu s misijním prohlášením Armády spásy – Biblická hodina, bohoslužby,
- Zprostředkování návštěvy duchovního, pouze na přání uživatele.

4. METODY PRÁCE

SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní metoda řešení problémů uživatelů.

V případě specifické situace uživatele jej odesíláme do služby odborného sociálního poradenství.

INDIVIDUÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELEM

- individuální plánování průběhu poskytování sociální služby s uživatelem vychází z jeho potřeb, přání a cílů, a možností domova (vybavení, personál, apod.). Je v souladu s veřejným závazkem služby. Proces individuálního plánování směrem ke konkrétnímu uživateli řídí vedoucí přímé péče, koordinuje klíčový pracovník (sociální pracovník), který společně s podporujícím pracovníkem (PvSS) a uživatelem sestavují, realizují a hodnotí individuální plán,
- poradenský rozhovor za účelem zjištění informací, ventilace uživatele, povzbuzení, informační pomoc, doprovázení uživatele,



- nastavení zvláštního režimu pro konkrétního uživatele s cílem minimalizovat dopady dosavadního způsobu života, stabilizovat sociální a zdravotní stav,
- metodické jednání cílené na změnu chování uživatele.

PŘÍPADOVÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE

- intervize – multidisciplinární pohled týmu na poskytování sociální služby uživateli,
- podpora při řešení rodinných aj. problémů
- spolupráce s jinými odborníky, zejména sociálními pracovníky (soc. odbor, nemocnice, veřejný opatrovník)
- kontakt, koordinace, konzultační činnost

MOŽNOST KOMUNITNĚ/SKUPINOVÉ PRÁCE

- podpora při řešení potíží mezi spolubydělci, ostatními uživateli apod.,
- nácvik komunikace, efektivního chování, apod.

5. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Za **stížnost** se považuje vyjádření nespokojenosti uživatele na kvalitu poskytované služby vyžadující odezvu. **Podnětem či připomínkou** rozumíme doporučení směřující ke zlepšení kvality sociální služby a života uživatelů v domově.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatelé jsou informováni (při příjmu, na pravidelných schůzkách, na nástěnce) o možnosti podat stížnost, podnět nebo pochvalu osobně nebo prostřednictvím schránek důvěry, opatrovníka, pracovníka, kterého si sám zvolí. Stížnost může být podána ústně či písemně, případně jinou alternativní metodou z důvodu omezených schopností komunikace uživatele (dotazováním, pozorováním, hodnocením individuálního plánu). Tito uživatelé jsou 1x týdně navštěvováni klíčovým sociálním pracovníkem. Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník.

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí přímé péče, který kontroluje schránku důvěry 1x týdně. Stížnosti jsou vyřízeny nejpozději do 30 dnů. O vyhodnocení stížnosti je písemně informována osoba, která stížnost podala, popř. pokud je stížnost anonymní, výstup z prošetření je sdělen uživatelům při pátečním setkání s uživateli a vyvěšen na nástěnce. Osobě s omezenou schopností komunikace či mobility je vyřízení stížnosti podáno pro ni vhodným způsobem. V případě nespokojenosti s řešením stížnosti se uživatel může odvolat k ředitelce domova, oblastnímu řediteli nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv.

6. UKONČENÍ SLUŽBY

S uživatelem služby je vždy uzavřena písemná Smlouva o poskytování sociální služby, proto při ukončení poskytování služby (mimo ukončení z důvodu úmrtí uživatele) musí být ukončena tato smlouva.

SMLOUVA SE UKONČUJE:

- a) Uplynutím sjednané doby pro poskytování služby.
- b) Dohodou uživatele a poskytovatele.
- c) Ze strany uživatele výpovědí, a to i bez uvedení důvodů. Výpověď se podává písemně. Je-li výjimečně výpověď podána ústně, musí o ní vedoucí organizační jednotky učinit písemný záznam. Dnem doručení výpovědi nebo dnem ústního sdělení výpovědi pozbývá smlouva platnosti.
- d) Ze strany poskytovatele písemnou výpovědí:
 - při hrubém nebo opakovaném porušování řádů a pravidel uvedených v Domovním řádu,
 - při nedodržení termínu splatnosti poplatků za poskytnutí sociální služby,
 - v případě prokazatelné nespokojenosti při řešení jeho nepříznivé sociální situace,
 - pokud uživatel poruší svou povinnost nezamlčet skutečnou výši svého příjmu nebo oznámit v souladu se smlouvou změnu svého příjmu
 - zamlčení výše přiznaného příspěvku na péči nebo jeho změny, nebo pokud uživatel přiznaný příspěvek na péči neuhradil.



Výpovědní lhůta činí 3 dny a počíná plynout dnem předání výpovědi nebo jiného doručení výpovědi uživateli, pokud se uživatel a poskytovatel nedohodnou jinak. *(Jiným doručením výpovědi je také její uložení v místnosti pracovníků v sociálních službách a ohlášení na nástěnce o uložení pošty nebo odmítnutí jejího převzetí uživatelem; v takových případech se výpověď považuje za účinně doručenou uživateli dnem, ve kterém uživatel odmítl výpověď převzít/ve kterém byla uložena v místnosti pracovníků v sociálních službách a ohlášena na nástěnce.*

- e) Na základě rozvazovací podmínky s možností ukončení smlouvy spočívající v tom, že právní účinky smlouvy pominou s okamžitou platností v případě, že
- předem neomluvená absence uživatele přesáhne 3 po sobě jdoucí kalendářní dny;
 - nebo se uživatel dopustí zvláště závažného porušení řádů a pravidel zařízení, se kterými byl prokazatelně seznámen (specifikace zvláště závažného porušování řádů a pravidel je zveřejněna v domovním řádu organizační jednotky);

právní účinky této smlouvy trvají do okamžiku splnění rozvazovací podmínky podle této věty a teprve v okamžiku splnění rozvazovací podmínky odpadají.

Sociální pracovník provede ve spolupráci s účetní domova při odchodu uživatele vyúčtování a odcházejícího informuje o možnostech služeb jiných zařízení. Uživatel musí při odchodu vyrovnat všechny své závazky vůči poskytovateli. Při úmrtí uživatele se jeho osobní věci ponechávají v domově až do ukončení dědického řízení.

7. ÚHRADY ZA SLUŽBY

Měsíční úhrada činí součin kalendářních dnů a níže uvedených částek. V případě, že po zaplacení by uživateli nezůstalo 15% z jeho měsíčního příjmu, postupuje poskytovatel při stanovení měsíční výše úhrady dle §73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Uživatel je povinen nejpozději do 25. dne v měsíci řádně zaplatit tyto úhrady:

- **úhradu za péči**, která náleží službě v plné výši přiznaného příspěvku na péči,
- **úhradu za poskytnutí ubytování** ve výši 200,- /den,
- **úhradu za poskytnutí celodenní stravy** ve výši 170,-/den.

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

zdravotní péče - hrazena z veřejného zdravotního pojištění
duchovní péče – zdarma

Hrazené fakultativní služby nejsou poskytovány.

8. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Služba je provozována v objektu ve vlastnictví Městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz na ulici Zukalova, v tomtéž městském obvodu. Objekt sestává ze dvou budov (A a B) spojených v úrovni druhého podlaží koridorem. Poskytujeme ubytování pro 29 uživatelů.

Domov je vkusně zařízen s ohledem na přání uživatelů, kteří se mohou podílet na výzdobě společných prostor. Uživatelé Domova jsou ubytováni ve 13 pokojích (6 pokojů třílůžkových, 4 pokoje dvoulůžkové, 3 pokoje jednolůžkové) se sociálním zařízením vždy pro dva pokoje. Pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, skříněmi, nočními stolky, židlemi a stolem. Pokoje jsou označeny na dveřích jmény uživatelů, kteří v nich bydlí. Uživatelé si mohou vyzdobit pokoje podle svého vkusu a přání; s výzdobou mohou pomoci klíčoví pracovníci. Uživatelé budovy A mají k dispozici signalizační zařízení u lůžek v pokojích a v místnostech sociálního zařízení. Pro výkon ošetrovatelské péče je v domově sprchovací lůžko, toaletní židle, elektrický zvedák pro imobilní uživatele, 5 elektricky polohovatelných lůžek.

Obědy jsou dováženy z Kuchyně Přístav v Kunčičkách, která vaří racionální, diabetickou, šetřící a diabeticko-šetřící stravu. V domově je pouze výdejna a přípravná stravy.

Před budovou A se nachází zahrada s pergolou, posezením a zahradním grilem.



Budova A má čtyři nadzemní podlaží a výtah pro přepravu osob.

- V přízemí se nachází vstup, ve kterém je během dne od 8:00 do 15:00 hod. zajištěna uživateli Domova dobrovolná „služba“, která do Domova pouští návštěvníky. Návštěvy a cizí osoby se při příchodu zapisují do knihy návštěv. Výtah do prvního a druhého nadzemního podlaží.
- V suterénu se nachází sklady, kotelna, šatna pro personál, technické a měřicí zařízení.
- V prvním nadzemním podlaží je jídelna, výdejna stravy, kancelář vedoucího přímé péče, vedoucí provozu a účetní, sociálních pracovníků, aktivizační pracovníce, sklad potravin, WC pro personál.
- Ve druhém nadzemním podlaží se nachází sesterna, pokoje uživatelů se sociálním zařízením společným pro dva pokoje, koupelna pro imobilní, sklad prádla, úklidová místnost. V tomto podlaží propojuje budovu A a B koridor.
- Ve třetím nadzemním podlaží jsou pokoje uživatelů se společným sociálním zařízením pro dva pokoje, kuřárna, kulturní místnost, knihovna a počítačové pracoviště pro uživatele.
- Ve čtvrtém nadzemním podlaží je umístěn sklad.

Budova B má tři nadzemní podlaží, nemá k dispozici výtah.

- V prvním podlaží budovy B, které není bezbariérové, jsou dva pokoje určené pro mobilní a alespoň částečně soběstačné uživatele, společné sociální zařízení.
- V druhém nadzemním podlaží jsou dva pokoje a společné sociální zařízení, počítačové pracoviště pro uživatele, sklad drogerie.
- Ve třetím nadzemním podlaží je sklad inkontinenčních a kompenzačních pomůcek.
- V suterénu je sklad pozůstalostí.

Dne 1. 1. 2020

Zpracovala: Mgr. Jana Plačková, ředitelka