



## POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele: **Armáda spásy v České republice, z. s.**  
Druh sociální služby: **domov se zvláštním režimem**  
Forma služby: **pobytová**  
Identifikátor: **2347976**  
Název zařízení: **Domov Přístav Ostrava – Kunčičky**  
Místo poskytování: **Holvekova 38, 718 00 Ostrava**

---

### 1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

#### POSLÁNÍ

Domov Přístav je pobytové zařízení se zvláštním režimem pro lidi bez domova v seniorském věku. Poskytujeme péči o vlastní osobu a nejbližší prostředí uživatele, nabízíme pomoc při naplňování osobních zájmů a podporu potřebnou pro každodenní soužití uživatelů v domově. Individuálním nastavením režimu usilujeme o vytvoření stálého a jistého zázemí pro život.

*Motto:*

**„Domov je tam, kde jsme se narodili, nebo tam, kde se cítíme dobře“.**

*Christian Morgenstern.*

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou Domova Přístav jsou převážně osoby bez přístřeší starší 50 let, mobilní i imobilní, které mají sníženou fyzickou, psychickou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách nebo různých typů demencí, a potřebují pravidelnou pomoc jiné osoby.

#### CÍLE

- a) **Uživatel má zajištěny základní životní potřeby:**
  - má zajištěnou vhodnou stravu;
  - má zázemí;
  - má finanční jistotu, stabilitu;
  - má stálé bydlení.
  
- b) **Uživatel má stabilizován zdravotní stav:**
  - má zajištěno dodržování léčebného režimu;
  - má zajištěnou ošetrovatelskou péči;
  - má zajištěny externí veřejné zdravotní služby.
  
- c) **Uživatel má zajištěny sociální potřeby (sociální péče, podpora, pomoc):**
  - má vytvořeny a upevňuje hygienické návyky;
  - má vytvořeny a upevňuje sociální návyky, rozvíjí sociální kontakty, komunikaci;
  - má zajištěno uplatnění práv, oprávněných zájmů a obstarány běžné záležitosti;
  - udržuje běžný režim dne, koná pravidelné činnosti a aktivity,
  - udržuje a upevňuje stávající dovednosti a schopnosti;
  - je sociálně začleněn (v rámci domova, v rámci širší společnosti).
  
- d) **Uživatel má zajištěny psychosociální potřeby a stabilizován psychický stav:**
  - má bezpečí (ochrana před negativními vlivy na ulici, ochrana před vlastním destruktivním chováním, ochrana před negativním dopadem dřívějšího způsobu života);
  - má nastaven režim, který je přizpůsoben jeho specifickým potřebám (např. má klid);
  - má zajištěnou psychosociální podporu, podpůrné rozhovory, stabilní psychický stav;
  - má uspořádány své záležitosti v poslední etapě života (vztahy s rodinou, přáteli, materiální vypořádání, dluhy, terapeutická, duchovní podpora).



## ZÁSADY SLUŽBY

- a) **Nestrannost** - služba je poskytována nezaujatě, bez předsudků a bez ohledu na vlastní životní přesvědčení.
- b) **Podpora samostatnosti a soběstačnosti** uživatelů služby - služba zajišťuje za uživatele pouze to, co nejsou schopni zvládat sami vlastními silami.
- c) **Křesťanský přístup** - služba je poskytována na základě křesťanských principů a hesla Armády spásy: "Srdce Bohu, ruce lidem."

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

### OSOBY POVĚŘENÉ JEDNÁNÍM SE ZÁJEMCEM

Se zájemcem o poskytování sociální služby jedná vedoucí přímé práce 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 písemně informován o zařazení do seznamu žadatelů o službu. 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.

Během sociálního šetření sděluje sociální pracovník žadateli:

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

### ODMÍTNUTÍ ŽADATELE O SLUŽBU

Zákonné důvody pro odmítnutí zájemce o službu podle §91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a §36 vyhlášky č. 505/2006 tohoto zákona:

- a) žadatel žádá službu, kterou zařízení neposkytuje,
- b) služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- c) žadatel nesplňuje kritéria cílové skupiny uživatelů,
- d) ze zdravotních důvodů:
  - zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
  - osoba není schopna pobyt v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
  - chování osoby z důvodu duševní poruchy by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.
- e) Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl, v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí, smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinnosti 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 způsobilosti k právním úkonům, smlouvu podepisuje opatrovník i uživatel.
- c) Uživatele, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, 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 - Kunčičky 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 či dvoučkových 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, bingo, klub Knihomol, hudební klub, ranní zprávy, sportovní aktivity – kuželky, sjoelen, 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 ošetřovatelské 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.

Poskytujeme základní sociální poradenství dle § 37, odst. 2 (zákona 108/2006 Sb.).

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 práce, 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,
- intervize – multidisciplinární pohled týmu na poskytování sociální služby uživateli,
- 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,
- sociální pomoc (včetně materiální),
- případová sociální práce (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 spolubydlicími, ostatními uživateli apod.,
- nácvik komunikace, efektivního chování, apod.).

#### **SUPERVIZE**

- individuální i skupinové,
- pro zkvalitnění práce a rozvoj pracovníků v přímé péči,



## 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.

### PRÁVIDLA 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 práce, 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 nezamíchat skutečnou výši svého příjmu nebo oznámit v souladu s touto 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 doručenu uživateli dnem, ve kterém uživatel odmítl výpověď převzít / ve kterém byla uložena v místnosti pracovníků v sociálních službách a ohlášena na nástěnce.

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

Uživatel pro případ splnění rozvazovací podmínky souhlasí s tím, že jeho osobní věci budou skladovány minimálně 14 dnů. Pokud si v uvedené lhůtě uživatel věci nevyzvedne, budou zlikvidovány. Likvidaci nevyzvednutých věcí lze provést s výjimkou osobních dokladů, úředních



listin a případných cenností, které budou skladovány v určené místnosti, a to na náklady uživatele.

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, může být úhrada na žádost uživatele po §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 250,- /den,
- **úhradu za poskytnutí celodenní stravy** ve výši 205,-/den.

## FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

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

Jiné fakultativní služby nejsou poskytovány.

## 8. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ VYBAVENÍ

Služba je poskytována v objektu na adrese Holvekova 38, Ostrava Kunčičky, městský obvod Slezská Ostrava, objekt i areál je ve vlastnictví Armády spásy v České republice, z.s.. Sestává ze dvou budov (A a B) a v jednom z bytů v bytovém domě na ul. Holvekova 534. Poskytujeme ubytování pro 85 uživatelů.

Domov je vkusně zařízen s ohledem na přání uživatelů, kteří se mohou podílet na výzdobě společných prostor. 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. Pro výkon ošetrovatelské péče je v domově sprchovací lůžko, toaletní židle, 2 elektrické zvedáky pro imobilní uživatele, 30 elektricky polohovatelných lůžek. Domov má vlastní kuchyni, která vaří racionální, diabetickou, šetřící a diabeticko-šetřící stravu.

Budova A má tři podlaží a výtah pro přepravu osob. Je členěn na patra.

- V suterénu se nachází technická část provozu a jídelna, je používána jako kulturní místnost pro uživatele. K tomuto prostoru náleží také WC pro muže a WC pro ženy. Dále šatna a WC pro personál, kancelář provozního vedoucího. Technická část: Kuchyně, sklady, šatna a WC pro personál kuchyně, kancelář vedoucí kuchyně.
- Ve druhém podlaží se nachází pečovatelná; kancelář sociálních pracovníků, koupelna, obývací pokoj, sklad zdravotního materiálu; kuchyňka, pokoje uživatelů; WC a sprcha pro muže; WC a sprcha pro ženy.
- Ve třetím nadzemním podlaží je kancelář sociálních pracovníků, obývací pokoj, koupelna, WC a sprcha pro muže, WC a sprcha pro ženy, pokoje uživatelů.
- Ve čtvrtém nadzemním podlaží je umístěna kotelná a vzduchotechnika.

Budova B má tři nadzemní podlaží a 2 výtahy pro přepravu osob. Je členěn na domácnosti.

- V suterénu se nachází společenská místnost s kuchyňským koutem, šatna a sprcha pro personál, WC, personál, kanceláře sociálních pracovníků, ředitelky, personalistky, účetních, sesterna, sklad. Domácnost č. 1 pro imobilní uživatele – kuchyňský kout, 3 pokoje dvoulůžkové, 2x jednolůžkový, koupelna s WC, samostatné WC pro imobilní, obývací pokoj.
- b) V druhém podlaží se nachází domácnost č. 2 a 3, obě mají koupelnu s přilehlým skladem prádla, WC pro personál, 4 dvoulůžkové pokoje, kuchyňský kout s jídelnou a obývacím pokojem.



Popis realizace sociální služby  
Platnost od 1.10.2022



- c) Ve třetím podlaží se nachází domácnost č. 4 a 5, obě mají koupelnu s přilehlým skladem prádla, WC pro personál, 4 dvoulůžkové pokoje, kuchyňský kout s jídelnou a obývacím pokojem.
- Ve čtvrtém podlaží se nachází konferenční místnost s WC, úklidovou komorou, koupelnou, strojovna výtahu, kotelna, sklad zdravotnického materiálu, sklad pozůstalostí.

Byt na ul. Holvekova 534

Dvoupokojový byt pro 4 uživatelky, kuchyň s jídelnou, koupelna, balkón, WC, obývací prostor. Těmto uživatelům je k dispozici plný servis, jako všem ostatním v Domově Příklad.

Dne 1. 10. 2022

Zpracovala: Mgr. Jana Plačková, ředitelka