

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	Domov pro seniory Horní Stropnice Dobrá Voda 54, 374 01 Horní Stropnice e-mail: dps@domovstropnice.cz , č.tel. 602 527 746 IČO: 00666254
Druh služby	domov pro seniory – pobytová služba

1. Veřejný závazek

a. Poslání

Posláním Domova pro seniory Horní Stropnice je poskytovat pobytové služby seniorům a občanům, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a péči o ně nelze zajistit členy jejich rodiny, či terénními nebo ambulantními sociálními službami.

Služby, které zařízení poskytuje, jsou směřovány tak, aby:

- uživatelům umožnily zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života, zachování vztahů k okolní společnosti, podporu v soběstačnosti a aktivizaci dle jejich individuálních potřeb,
- uživatelům byla zachována jejich práva a lidská důstojnost,
- potřebná péče a služby byly zajišťovány s ohledem na možnosti, přání a potřeby uživatelů.

b. Cíle

Cílem pobytové služby je zajistit pro uživatele adekvátní podporu tak, aby mohl udržet nebo zlepšit svoje dovednosti, sebedůvěru a možnosti svého zdravotního stavu potřebné k udržení nebo snížení míry závislosti pro život v běžném prostředí, zajišťovat základní potřeby a vytvářet takové prostředí a podmínky, aby senioři nešli do našeho zařízení svůj život dožít, ale mohli žít i nadále aktivním a běžným způsobem života a prožili důstojné a co nejklidnější stáří.

c. Cílová skupina

Domov pro seniory Horní Stropnice poskytuje sociální pobytové služby seniorům nad 60 let věku, kteří mají sníženou soběstačnost v základních životních dovednostech, a proto potřebují podporu a pomoc jiné fyzické osoby při zajišťování základních životních potřeb.

d. Zásady poskytování sociální služby

Zařízení při poskytování služby dbá na individuální přístup k uživatelům, usiluje o důstojný a spokojený život uživatelů, vytvoření co nejpřirozenějších podmínek a udržení kontaktu s přirozeným prostředím.

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

Jednání se zájemcem o službu může probíhat několika způsoby např. telefonicky, e-mailem a osobně. Jestliže jde o osobní setkání, žadatele (zástupce žadatele) přivítáme a jednání

vedeme v kanceláři sociální pracovnice nebo v kanceláři ředitele zařízení. Představíme žadateli naši sociální službu. Provedeme prohlídku zařízení – ubytovací prostory, jídelnu, společenské místnosti atd. Informujeme žadatele o všech činnostech, které jsou v rámci služby poskytovány. Předáváme informační leták, kde jsou uvedeny základní informace o poskytované službě. Informujeme o cílové skupině, o vnitřních pravidlech, o cenách za poskytovanou službu, o cenách fakultativních služeb, nabízíme možnost poskytnutí vzorové smlouvy, vnitřních pravidel zařízení, informujeme o způsobu podání žádosti a postupu při vyřizování žádosti. Vždy předáváme telefonní a e-mailový kontakt na sociální pracovnici, odkaz na webové stránky organizace.

Při telefonickém a elektronickém kontaktu posíláme vyžádané informace a materiály písemně nebo elektronicky a informujeme o odkazu na webové stránky, kde si lze informace přečíst a stáhnout.

Jestliže zjistíme, že žadateli naše služba nevyhovuje, poskytneme informace o ostatních možných službách a poskytovatelích v regionu.

O poskytnutí sociální služby uzavře domov se žadatelem (zástupcem žadatele) smlouvu o poskytnutí sociální služby. Náležitosti smlouvy upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

3. Popis služby

a. *Naplnění základních činností ze zákona*

- 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

Zařízení poskytuje uživatelům na základě uzavřené písemné smlouvy tyto služby:

1) ubytování, které zahrnuje:

- praní, žehlení a mandlování prádla: prádlo je práno dodavatelskou firmou, v akutních případech je možné využít domácích praček v prádelně
- praní a drobné opravy osobního prádla uživatelů
- úklid pokojů, příslušenství a společných prostor je zajištěn vlastními zaměstnanci dle zpracovaného harmonogramu práce a je prováděn nejméně jedenkrát denně a v případě potřeby i častěji tak, aby nebylo narušováno soukromí uživatelů.

2) celodenní stravování:

- zajištěno ve vlastní kuchyni
- poskytuje se v souladu se zásadami zdravé výživy s ohledem na věk a zdravotní stav (diету) uživatele a je nedílnou součástí poskytovaných služeb. Vedle běžné stravy je zajištěna i strava dietní (šetrlicí, diabetická),
- dle potřeby je forma dodané stravy před servírováním upravována (mletá, mixovaná)
- strava se podává pětkrát denně dle daného časového rozvrhu a zahrnuje snídani, dopolední svačinu, oběd, odpolední svačinu a večeři, pro uživatele s diabetickou dietou je podávána druhá večeře.

Mobilní uživatelé se stravují v hlavní jídelně nebo ve společenských místnostech, které se nachází přímo na patrech. Uživatelům, kteří jsou trvale nebo dočasně upoutáni na lůžko, nebo neschopni chůze do jídelny, je strava podávána přímo v pokoji. Je prováděna kontrola pitného režimu.

3) pomoc při zvládnání základní péče o vlastní osobu a osobní hygieně

- pomoc při osobní hygieně, péči o vlasy, při použití WC, při oblékání a svlékání uživatelů, úpravě lůžka, polohování a vysazování, při vstávání a uléhání na lůžko, při podávání jídla a tekutin, při prostorové orientaci, při manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem apod.,
- tyto služby poskytují především pracovníci přímé obslužné péče s přihlédnutím k individuální potřebě uživatele.

4) poskytování základního sociálního poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- tyto činnosti zajišťuje sociální pracovník, který dále řeší i individuální potřeby uživatelů, jedná se např. o pomoc se žádostmi o sociální dávky, pomoc při řešení finančních záležitostí, při vyjednávání s úřady, je v kontaktu s rodinou uživatele nebo osobami blízkými apod.

5) aktivizační a sociálně terapeutické činnosti, nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu

- zařízení zajišťuje svým uživatelům podmínky pro jejich plnohodnotný společenský život s ohledem na jejich individuální potřeby a aktuální zdravotní stav,
- vytváří podmínky pro jejich kulturní a zájmovou činnost, ať už přímo v domově pro seniory nebo mimo něj.

V zařízení mají uživatelé možnost věnovat se volnočasovým aktivitám, kde se zábavnou formou věnují drobným ručním pracím, zábavným hrám, promítání filmů, sledování televize, k dispozici je též knihovna. Jsou zde pořádána různá kulturní vystoupení, výlety do okolí. Pro uživatele jsou pořádány pravidelně bohoslužby. V letních měsících je možnost využívat zahrady, které jsou součástí zařízení.

6) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- podporujeme a pomáháme uživatelům při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- uživatelům je poskytována pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

b. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Uživatel hradí náklady spojené s ubytováním a stravou ze svého příjmu (důchodu). Pokud jeho příjem nepostačuje na plnou úhradu, je tato snížena, dle zákona č.108/2006 Sb., kdy musí uživateli zůstat minimálně 15 % jeho příjmu pro jeho vlastní potřeby. V tomto případě je o tzv. spoluúčast požádána rodina uživatele, či obec, město, kde má uživatel hlášený trvalý pobyt. Poskytnutou péči hradí uživatel z příspěvku na péči ve výši, která je mu přiznána úřadem práce.

c. Způsob podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel pobytové služby nebo jeho zástupce má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob, jakým jsou mu sociální služby poskytovány. Stížností je vyjádřena nespokojenost vyžadující odezvu. Stěžovatel si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat. Domov se nezabývá řešením stížností, které nesouvisejí s poskytováním jeho služeb.

Stížnost je písemně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Stěžovatel se podáním stížnosti domáhá práva na kvalitně poskytovanou sociální službu nebo na nápravu stávajícího stavu. Vše co je jako „stížnost“ označeno, je jako stížnost přijato a vyřízeno.

Podnět: je ústní upozornění na konkrétní, dílčí nedostatek. Podnětem může též konkrétní námět na zlepšení služby, změnu, návrh na uskutečnění konkrétní činnosti apod. Každý podnět je řešen, v případě jeho opodstatněnosti je sjednána náprava.

Stěžovatel: je ten, kdo podává konkrétní stížnost (uživatel, jeho zástupce, rodina veřejnost apod.)

Forma podání stížnosti

Ústně – stěžovatel může sdělit svou stížnost ústně jakémukoliv zaměstnanci. Zaměstnanec předá informaci sociální pracovníci, která stížnost zaznamená do knihy stížností. V případě nepřítomnosti sociální pracovníce se může uživatel s ústní stížností obrátit na vedoucí zdravotního úseku, která je též pověřena řešením stížností. Pokud není vedoucí zdravotního úseku přítomna, může uživatel podat stížnost kterékoliv osobě ze zdravotnického personálu, na kterou není stížnost adresována. Ta učiní zápis do knihy stížností, která je uložena na vyšetřovně v I. patře.

Ze záznamu o podání stížnosti musí být zřejmé datum podání stížnosti, kdo ji podal (**v případě, že si stěžovatel přeje, aby stížnost byla zapsána jako anonymní, neopomenout toto uvést**), obsah stížnosti, případně stěžovatelem očekávaný a požadovaný způsob řešení, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost přijal.

Písemně – přímo do knihy stížností, za použití formuláře, nebo v jakékoliv podobě

Telefonicky – stěžovatel může svou stížnost poddat ředitelce nebo sociální pracovníci i telefonicky. V tomto případě je postup stejný jako u ústně podané stížnosti.

Elektronicky – zasláním na e-mailovou adresu sociální pracovníce nebo ředitelky.

Stížnost lze též vhodit do schránky přání a stížnosti, která je umístěna v přízemí vedle výtahu nebo zaslat poštou na adresu zařízení.

Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vede sociální pracovníce a vedoucí zdravotního úseku. Přijaté stížnosti se evidují v písemné podobě. Podněty se neevidují.

Kdo vyřizuje stížnost

Sociální pracovníce,
Vedoucí zdravotního úseku,
Vedoucí provozního úseku
Ředitelka.

Způsob a termíny vyřizování stížností.

Oprávněnost podání stížnosti posuzuje ředitelka Domova. V případě, že se jedná o oprávněnou stížnost (stížnost na kvalitu služeb poskytovaných Domovem), posoudí ředitelka spolu s vedoucím příslušného úseku opodstatněnost podané stížnosti. Vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost na kvalitu poskytovaných služeb týká, řádně prošetří všechny skutečnosti vztahující se k podané stížnosti. Vedoucí příslušného úseku předá písemný návrh na opatření k řešení stížnosti ředitelce Domova, která bezodkladně přijme konkrétní opatření.

Nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti dostane stěžovatel písemnou odpověď od ředitelky Domova. Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat datum vyřízení stížnosti, výsledek (oprávněná či neoprávněná), přijatá opatření, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Není-li pro závažné okolnosti možné dodržet lhůtu 30 dnů pro vyřízení stížnosti, je o této skutečnosti stěžovatel informován.

Jedná-li se o anonymně podanou stížnost, bude odpověď vyvěšena na hlavní nástěnce v přízemí u jídelny uživatelů, a to po dobu 14 dnů.

Stěžovatel, který není spokojen s vyřízením své stížnosti, se může obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na zřizovatele Domova, kterým je:

Jihočeský kraj, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, posta@kraj-jihocesky.cz

Dále se může obrátit také na organizace, které se zabývají dodržováním lidských práv, a to Veřejný obhájce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, č.tel. 542 542 111, podatelna@ochrance.cz
Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, č.tel. 220515188, sekr@helcom.cz

d. Ukončení poskytování služby

K ukončení služby může dojít jak ze strany uživatele, tak ze strany organizace, a to výpovědí smlouvy, dále úmrtím uživatele, popř. ukončení činnosti organizace.

e. Další doplňující informace

Kromě základních činností dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č.505/2006 Sb., zařízení poskytuje uživatelům též zdravotní a ošetrovatelskou péči, která je zajištěna nepřetržitě, a to týmem kvalifikovaných zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách. Pracovníci v sociálních službách splňují požadované kvalifikační požadavky a všichni se dále průběžně vzdělávají. Lékařská péče je zajišťována smluvním praktickým lékařem, který ordinuje pravidelně jedenkrát týdně a dále dle potřeby. Další odborní lékaři (psychiatr, ortoped, oční a plicní lékař) docházejí do zařízení v pravidelných intervalech, k dalším odborným lékařům je zajištěn odvoz s doprovodem.

4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby jsou činnosti, které poskytujeme nad rámec základních činností. Uživatel si je hradí z vlastních příjmů.

Zařízení poskytuje tyto fakultativní služby:

- doprava v zájmu uživatele služebními vozidly
- doprovod v zájmu uživatele
- černobílý tisk, kopírování

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

Objekt domova pro seniory je rozdělen do čtyř budov označených A (hlavní budova), B, C a D (přístavby).

V budově A se v přízemí nachází hlavní vchod, kancelář zásobovače, kuchyně, jídelna, potravinové sklady a výtah do prvního a druhého patra budovy A, kde jsou pokoje a zázemí (společná koupelna, WC, úklidové komory, kuchyňka a společenská místnost) pro uživatele. Dále je v budově schodiště, které vede do přístavby B (1.patro) s pokoji, společnou koupelnou, WC a kuchyňkou pro uživatele. V této části je také vyšetřovna, místnost pro pracovníky přímé péče a společenská místnost. Spojovací chodba vedoucí z přízemí budovy A do přístavby B nás vede k dalším pokojům, společné koupelně, WC a společenské místnosti pro uživatele. Z přízemí přístavby B se prochází spojovací chodbou do přízemí přístavby C, kde je k dispozici uživatelům aktivizační místnost, dále jsou zde prostory pro manipulaci s prádlem, prostory pro údržbu, sklady a výtah, který prochází celou přístavbou C. Z přístavby B 1. patra se spojovací chodbou dostaneme do 1.patra přístavby C, ve které jsou situovány pokoje uživatelů, WC a koupelna personálu, kuchyňka, úklidová místnost, výtah do druhého patra přístavby C a chodby do přístavby D. Ve druhém patře přístavby C se nachází společenská místnost s kaplí, spisovna, sklad inkontinenčních pomůcek, WC, úklidová místnost. Z této části se dá přímo vyjít na zahradu domova. V přístavbě jsou kanceláře vedoucí zdravotního úseku, sociálních pracovníků, ekonoma, mzdové účetní a ředitele domova. Z této části budovy se dá projít na terasu a schodištěm na zahradu. Kapacita zařízení je 47 lůžek pro ženy i muže, z toho je 9 pokojů jednolůžkových a 19 pokojů dvoulůžkových. Některé pokoje mají vlastní sociální zařízení. Všechny pokoje disponují umyvadly s teplou a studenou vodou. Ve všech pokojích, společných sociálních zařízeních a ve společenských místnostech je instalováno dorozumívací zařízení sestra-uživatel s napojením na centrální pult na vyšetřovně. K dispozici jsou dva výtahy, objekt je bezbariérový. Objekt je vytápěn tepelnými čerpadly a akumulacími kamny. V objektu je

zabudováno nouzové osvětlení a systém EPS, což je soubor zařízení, kterým se akusticky i opticky signalizuje vzniklé ohnisko požáru. Účelem zařízení EPS je včasná signalizace vzniklého požáru.

Domov pro seniory je vybaven dostatečným množstvím potřebného zařízení i kompenzačních pomůcek pro seniory.

- pokoje uživatelů jsou vybaveny standardním nábytkem a zařízením – elektrické polohovací lůžko, šatní skříň s nástavcem, noční stolek, jídelní stůl, židle, polička, servírovací stolek (pro možnost stravování na lůžku), lůžkoviny, deka, dorozumívací zařízení. K vybavení pokojů mohou uživatelé použít vlastních drobných předmětů (obrazy, sošky, textilie, květiny aj.),
- mobilní WC křesla k lůžkům, zvedáky, závěsný systém pro manipulaci s uživatelem,
- rehabilitační křesla,
- vybavení společného sociálního zařízení – myčky na podložní mísy, chodby, schodiště i sociální zařízení jsou vybaveny madly,
- k dispozici jsou chodítka, invalidní vozíky, koupelnové sprchové židle, zástěny,
- technické vybavení administrativy – PC vybavení, internet, apod.,
- zařízení má vybavenou:
 - kuchyň (konvektomat, pečící pánev, varný kotel, lednice, pečící pec, elektrická kamna, plynová kamna, myčka nádobí, vozík na ohřev talířů apod.),
 - domácí prádelnu - automatické pračky, sušičky, žehličky, šicí stroj,
 - údržbářskou dílnu, k dispozici jsou dva služební automobily,
- - terasa, zahrada
- - nádvoří s lavičkami

Datum: 21. 12. 2022

Jméno a podpis oprávněné osoby:
Chaloupecká Eva

Razítko