



## 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 Kunčičky**

---

### 1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

#### POSLÁNÍ

Domov Přístav Ostrava – Kunčičky 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.

#### 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 SLUŽBY:

- 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 začleněný (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).



## 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.

### PRVNÍ KONTAKT ZÁJEMCE S POSKYTOVATELEM

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.

Během sociálního šetření sděluje sociální pracovník žadateli:

- a) cílovou skupinu
- 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 brožuru,
- g) odpoví na jeho případné dotazy, případně provede po zařízení.

### ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY

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 či dvoulůžkových 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 upevnění 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 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

#### **KOMUNITNĚ/SKUPINOVÉ PRÁCE**

- podpora při řešení potíží mezi spolubydlíci, 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). 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 nespolupráce 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 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);právní účinky smlouvy trvají do okamžiku splnění rozvazovací podmínky 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  
potravinová pomoc – zdarma (potravinová banka)

Hrazené 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, 20 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.

- a) 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.
- b) Ve druhém podlaží se nachází pečovatelská, kancelář sociálních pracovníků, koupelna, obývací pokoj, sklad zdravotního materiálu; kuchyňka, pokoje uživatelů; WC a sprcha pro muže; WC a sprcha pro ženy.
- c) Ve třetím nadzemním podlaží je kancelář sociálních pracovníků, obývací pokoj, koupelna, WC a sprcha pro muže, WC a sprcha pro ženy, pokoje uživatelů.
- d) Ve čtvrtém nadzemním podlaží je umístěna kotelna a vzduchotechnika.

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

- a) 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.
- 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.
- d) 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

- a) 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 Přístav.

Dne 1. 11. 2019

Zpracovala: Mgr. Jana Plačková, ředitelka