

## **Popis realizace poskytování sociální služby**

### **Domov se zvláštním režimem, Vila Vančurova o.p.s.**

<b>Zřizovatel:</b>	<b>Vila Vančurova o.p.s.</b> <b>Vančurova 5, Opava 746 01</b> <b>www.vilavancurova.cz</b>
<b>IČO:</b>	<b>02250152</b>
<b>Zpracovatel:</b>	<b>Miroslav Glos, MBA</b>
<b>Místo realizace:</b>	<b>Vila Vančurova o.p.s., Vančurova 5, Opava</b>
<b>Druh poskytované služby:</b>	<b>Domov se zvláštním režimem (§ 50 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)</b>
<b>Zodpovědná osoba:</b>	<b>Miroslav Glos, MBA, ředitel</b>

#### **1. Cílová skupina**

Domov se zvláštním režimem je určen pro osoby v seniorském věku od 65 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku anebo z důvodů jako je stařecká demence, Alzheimerova demence a ostatní typy demencí či chronického duševního onemocnění a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby, a o které není možné pečovat v domácím prostředí.

Režim poskytované sociální služby je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob – Domov se zvláštním režimem je polouzavřené oddělení s maximálním důrazem kladeným na co nejvyšší zachování lidské důstojnosti a základních lidských práv při poskytování sociální služby.

#### **Pro koho služba není určena**

- lidem s potřebou stálé lékařské péče
- lidem závislým na alkoholu či jiných návykových látkách, kteří vyžadují specifický přístup personálu
- lidem s vrozeným mentálním onemocněním
- lidem s infekčním a parazitární chorobou všech druhů a stádií, při kterých nemocný může být zdrojem nákazy
- lidem s tuberkulózou (s výjimkou stádií PIII. a MIII. a dalších stabilizovaných a inaktivních forem)

- lidem s pohlavní chorobou v akutním stadiu; v chronickém stadiu jen na základě vyjádření odborného lékaře příslušného zdravotnického zařízení
- lidem, kterým bylo ukončeno poskytování stejné sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy a to v kratší době než 6 měsíců před podáním žádosti.

## 2. Jednání se zájemcem o službu

Proces jednání se zájemcem o službu začíná již poskytováním informací o námi nabízených službách. Vila Vančurova o.p.s. se snaží dostatečně informovat o všech poskytovaných sociálních službách prostřednictvím informačních brožur, letáků, webových stránek [www.vilavancurova.cz](http://www.vilavancurova.cz) a dalšími vhodnými způsoby (články v periodických apod.). Zájemci o domov se zvláštním režimem mohou kontaktovat sociální pracovníci několika způsoby – telefonicky, emailem, osobně nebo písemně dopisem.

Sociální pracovníce na jednání se zájemcem předává zájemci komplexní informace o poskytované sociální službě domova se zvláštním režimem. Zájemce o službu je seznámen sociální pracovníci s procesem přijímání klientů, jsou mu či jeho zástupci (rodinným příslušníkům) předány formuláře žádostí o službu, včetně ceníků. Sociální pracovníce poskytne zájemci základní sociální poradenství (např. informace o příspěvku na péči, informace o dalších sociálních službách pro seniory). Jednání probíhá na základě předem domluvené schůzky nebo v úředních hodinách sociální pracovníce, které jsou zveřejněny v prostorách budovy Vila Vančurova o.p.s., na tištěných materiálech a na vizitkách, na webových stránkách.

Sociální pracovníce sděluje zájemci informace přijatelným způsobem (např. i usnadňovanou komunikací) a v rozsahu, který je v souladu s jeho možností pochopení. Současně předává sociální pracovníce také informace přítomným zástupcům klienta (rodinným příslušníkům).

Sociální pracovníce pomáhá zájemci s definováním jeho zakázky, tj. to, co zájemce od poskytované služby očekává, jaké jsou jeho osobní cíle. Rovněž poskytne další potřebné informace (nasměruje zájemce na jinou sociální službu v případě, že domov se zvláštním režimem není dle zakázky zájemce ta vhodná sociální služba, poskytne sociálně právní poradenství nebo poskytne informace o dalších sociálních službách). Na konce rozhovoru sociální pracovníce shrne, co se zájemcem probrali, a zrekapituluje závěr.

Zájemce o službu vyjadřuje svůj zájem o poskytování služby prostřednictvím řádně vyplněné žádosti, kterou zašle sociální pracovníci poštou nebo mailem, nebo doručí osobně do Vily Vančurovy. Sociální pracovníce přijme vyplněnou žádost a opatří ji pořadovým číslem. Žádost projednává sociální komise a o výsledku jednání je zájemce informován (buď telefonicky, nebo písemně emailem/poštou). Neoddělitelnou součástí je vyjádření lékaře o stavu zájemce o službu.

V souladu s § 91 odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, může Vila Vančurova o.p.s. poskytující sociální službu domov se zvláštním režimem odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby se zájemcem, pokud:

- domov se zvláštním režimem neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá
- domov se zvláštním režimem nemá dostatečnou kapacitu
- zdravotní stav uchazeče, který žádá o poskytnutí domova se zvláštním režimem, toto vylučuje
- 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

Pokud žadatel souhlasí s podmínkami přijetí do domova se zvláštním režimem, sociální pracovníce s klientem sepíše „Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče ve Vile Vančurově o.p.s. – Domov se zvláštním režimem Vila Vančurova“ a to na základě řádně a kompletně vyplněné žádosti.

Klient při sepsání smlouvy předloží:

- občanský průkaz
- kartu pojišťovny
- rozhodnutí o přiznání příspěvku na péči
- potvrzení o příjmu (např. důchodový výměr)
- občanský průkaz osoby, která bude společně s klientem plátce služeb
- zálohu na vedlejší výdaje, případně informaci o výši záloh, která bude klientovi zaslána
- lékařskou zprávu
- vyplněný sociální dotazník

Sociální pracovníce veškeré dokumenty řádně zkontroluje a vyplní s klientem smlouvu. Nechá klientovi dostatek prostoru pro prostudování smlouvy a jejích příloh.

Přílohy smlouvy jsou následující:

1. domácí řád
2. informace o zpracovávaných osobních údajích
3. rozsah poskytovaných činností při poskytování soc. služby

V průběhu schůzky má možnost klient i plátce služeb klást doplňující otázky, které jsou vždy zodpovězeny sociální pracovníci. Sociální pracovníce klientovi zakládá sociální spis, jehož obsahem jsou i uložené smlouvy. Všichni pracovníci, kteří přijdou do styku s touto dokumentací, jsou vázáni mlčenlivostí.

### **Tvorba individuálních plánů**

Na zpracování individuálního plánu se podílí: klient, podle přání klienta rodinný příslušník či blízká osoba, klíčový pracovník, zdravotní sestra, vedoucí přímé péče, sociální pracovníce, vrchní sestra, aktivizační pracovník.

Komplexní individuální plán klienta má 3 části – základní (vstupní přání uvedeno v sociálním šetření klienta), plán péče a osobní cíle klienta.

Sociální pracovníce, vedoucí přímé péče a klíčový pracovník spolupracují na plánování a průběžném naplňování osobních cílů klienta. Na tvorbě individuálního plánu se podílí i další zainteresované osoby, např. pracovník v sociálních službách, zdravotní sestry, aktivizační pracovník, dobrovolníci atd., kteří jsou sociální pracovníci, vedoucí přímé péče, klíčového pracovníkovi a klientovi odpovědni za splnění svých úkolů. Klíčový pracovník je vybírán z pracovníků v sociálních službách. Každý klient má právo změnit svého klíčového pracovníka. Klíčového pracovníka v případě jeho nepřítomnosti zastupuje službu konající pracovník v sociálních službách. Klíčového pracovníka během tvorby individuálních plánů i jejich naplňování provází sociální pracovníce a vedoucí přímé péče.

Individuální plán je sestaven do 6 týdnů od přijetí klienta do Domova. Pro snadnější orientaci je vytvořen „Metodický pokyn pro sestavování individuálního plánu klienta“. „Ošetrovatelský plán péče“ vychází ze zdravotního stavu klienta a je vypracován zdravotní sestrou.

### **3. Cíle, poslání a principy Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova**

Cílem Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova je poskytnout potřebnou pomoc a podporu stárnoucímu člověku a jeho blízkým. Cílem je vytvořit takové podmínky pro klienty, aby se cítili co nejvíce jako v domácím prostředí, bezpečně, dobře a aby závěr svého života prožili důstojně v co nejpřirozenějším prostředí.

Cílem je také poskytovat služby takovým způsobem, aby motivovaly klienty k co nejvyšší míře samostatnosti a aktivity, jež povede k zlepšení jejich zdravotního stavu, a tím si zlepšili důstojné prožívání stáří. Cílem je také podporovat klienty prostřednictvím reminiscence a reminiscenční terapie a také prostřednictvím psychobiografického modelu péče k udržení mentální pohody.

Poslání Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova je poskytování pobytových sociálních služeb osobám se stařeckou demencí, Alzheimerovou demencí, či jinými typy demencí a/nebo osobám s chronickým duševním onemocněním, které se ocitly v nepříznivé životní/sociální situaci a nejsou schopny žít ve svém domácím prostředí ani za pomoci svých rodinných příslušníků, jiných pečujících osob anebo za využití sociálních služeb a jejich zdravotní stav vyžaduje pravidelnou pomoc při uspokojování jejich potřeb. Posláním Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova je také zachovávat a rozvíjet soběstačnost klientů, společenské návyky a dovednosti.

Domov se zvláštním režimem Vila Vančurova se řídí následujícími principy:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů
- dodržovat základní lidská práva a základní svobody klientů
- poskytovat odpovídající péči v odpovídajícím množství a kvalitě

- dbát na osobní svobodu a práva klientů s ohledem na to, aby nedocházelo k porušování práv a omezování svobod druhých klientů
- respektovat v co nejvyšší možné míře přání a potřeby klientů s cílem dosáhnout co nejvyšší míry důstojného stáří
- vytvářet prostředí bezpečné a plné důvěry pro prožití spokojeného stáří klientů
- pomáhat a podporovat klienta v co největší míře k soběstačnosti prostřednictvím specifických přístupů
- respektovat člověka jako jedinečnou lidskou bytost s různorodými potřebami a osobitým životním příběhem
- respektovat klienta a jako jedinečnou lidskou bytost s právem na důstojnost, svobodné rozhodování, osobní autonomii, zvyky, hodnoty a vyznání
- spolupracovat s rodinou na co nejvíce individualizované péči o klienta – zapojení všech generací
- individuálního přístupu ke každému klientu zvlášť

#### **4. Popis průběhu služby**

##### ***Materiálně technické zázemí, budova***

Budova Vily Vančurovy o.p.s. se nachází v blízkosti komplexu nemocnice v Opavě, v blízkosti Psychiatrické nemocnice a také v blízkosti městské hromadné dopravy. V blízkosti probíhá komunikace směřující na Olomouc. Tím je zajištěna dostupnost z Opavy a okolí.

Klienti Domova pro seniory Vila Vančurova mají k dispozici pokoje ve 4. patře budovy Vily Vančurovy v levém traktu. V případě, že jsou pokoje dvoulůžkové, jsou lůžka v pokoji oddělena závěsy pro zajištění intimity. Pokoje mají vlastní koupelnu anebo mají dva pokoje koupelnu společnou. Koupelna je bezbariérová, vybavena WC. Veškeré prostory jsou bezbariérové a vybavené pro maximální podporu soběstačnosti klientů – koupelny a WC jsou vybaveny madly, pokoje elektricky polohovatelnými postelemi, stolky apod.

Klienti dle svého zdravotního stavu mohou využívat společnou jídelnu, případně jídelnu ve 3. patře, balneo terapii s vanou, společenskou místnost v 1. patře a případně také wellness centrum v přízemí budovy. Součástí budovy je také rozsáhlý part, který mohou klienti využívat a který postupně projde rekonstrukcí.

##### ***Popis nabízených činností a úkonů***

V rámci nabízené sociální služby Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova poskytujeme klientům činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy (včetně diabetické)
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- d) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- f) sociálně terapeutické činnosti
- g) aktivizační činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Klienty také podporujeme ve využívání běžných zdrojů služeb z okolí – např. kadeřnické a pedikérské služby, kontakt s jinými sociálními zařízeními apod.

Naším klientům nabízíme také pravidelné volnočasové, aktivizační a sociálně terapeutické programy: sportovní a kulturní aktivity, trénování paměti, reminescenční terapie, muzikoterapie, taneční terapie, výtvarná dílna, pečení, procvičování jemné motoriky, canisterapie, bazální stimulaci, společenské hry, společenské zábavy, procházky s uživateli apod.

### ***Ceník služeb a fakultativních služeb***

Ceník poskytovaných služeb a fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách [www.vilavancurova.cz](http://www.vilavancurova.cz).

### ***Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování sociální služby***

Stížnosti, podněty a připomínky jsou přijímány pozitivně, jako nástroje k sebereflexi a zlepšování kvality služeb, které poskytujeme. Podání stížnosti je legitimním právem každého klienta služby; za podání stížnosti nesmí být klient vystaven jakékoliv formě diskriminace. Transparentní řešení stížnosti je také ochranou pro jednotlivé pracovníky i zařízení v případě stížnosti, které se nezakládají na skutečnosti nebo jsou jinak neopodstatněné.

Stížnosti mohou být vznášeny na cokoli, co se týká poskytování služby, např. na její kvalitu, jednání pracovníků atd. Klienti (event. pověřená osoba klienta) jsou s možností vznášet stížnosti a připomínky seznámeni při nástupu pověřeným zaměstnancem a toto seznámení stvrzují svým podpisem do své dokumentace. Klienti mohou být při podání a řešení stížnosti zastoupeni jinou osobou (např. příbuzným, zaměstnancem organizace, nezávislou osobou), která jedná v jejich zájmu. Klienti mají právo dozvědět se o způsobu řešení jejich stížnosti do 30 pracovních dnů od jejího podání. Pokud je ze závažných důvodů nezbytný delší čas pro vyřízení stížnosti, je ten, kdo stížnost podával, informován a stanoví se nové datum dořešení stížnosti.

Povinností pracovníků domova se zvláštním režimem je přijmout od klienta jakoukoli stížnost či připomínku na poskytovanou službu, byť se může zdát neoprávněná či neopodstatněná. Povinností pracovníků domova se zvláštním režimem je, jsou-li přítomni nevhodnému chování kolegy vůči klientovi (např. hrubé zacházení, nevhodné oslovení, nekvalitně provedená péče), upozornit jej na nevhodnost chování a dále o situaci informovat nadřízeného pracovníka. Pracovník, který na nevhodné chování upozorní, nesmí být za to kritizován, šikanován apod. Povinností vedoucích pracovníků je stížnosti týkající se jejich služeb evidovat a řešit.

Stížnosti, podněty a připomínky je možné podat ústně, písemně, elektronicky. Prostřednictvím Schránky důvěry umístěné na chodbě ve 2., 3. a 4. patře lze podat stížnost i anonymní formou.

Kontakty na odpovědné vedoucí pracovníky jsou umístěny na nástěnkách na jednotlivých patrech.

Obsah Schránky důvěry se pravidelně (2měsíčně) kontroluje ředitelem Vily Vančurovy o.p.s. nebo jeho zástupcem, vždy za přítomnosti 1 svědka. K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen klient. Stížnost může sdělit (předat) kterémukoliv zaměstnanci, který vždy dále informuje nadřízeného pracovníka. V případě, kdy stížnost přijímá jiný pracovník než ten, který bude stížnost řešit, je povinností pracovníka odpovědného za řešení stížnosti klienta bez odkladů informovat, že stížnost převzal. Pokud se přijatá stížnost týká jiného úseku, než toho, v kterém byla přijata, je předána odpovědnému pracovníkovi prostřednictvím vedoucích pracovníků. Ti si zpětně musí dozvědět, jak byla stížnost vyřešena (kopie řešení).

Běžné stížnosti a připomínky se řeší okamžitě (např. úklid) a je o nich učiněn záznam do knihy závad, oprav, požadavků. O závažnějších stížnostech podaných ústně učiní vedoucí pracovník, jehož služby se stížnost týká, zápis. Obsah stížnosti je formulován spolu s klientem či jím pověřenou osobou; pokud si to klient přeje, obdrží kopii stížnosti. Vedoucí pracovník, který stížnost přijímá, předá informaci o podané stížnosti svému nadřízenému.

Podaná stížnost klientem či jeho zástupcem obsahuje:

- datum podání stížnosti
- jméno klienta či jeho zástupce, který stížnost podal (pokud nejde o anonymní stížnost)
- vlastní obsah stížnosti

Za řešení stížnosti je odpovědný vedoucí pracovník, jehož úseku se stížnost týká. V případě, že se jedná o opakovanou stížnost, zkoumá odpovědný pracovník, zda došlo ke změně od posledního podání stížnosti, např. zda a jak byla dodržována navržená opatření. O způsobu řešení závažnější stížnosti je klient informován do 30 pracovních dnů od jejího podání. Tato informace je podána písemně, dle situace s ústním vysvětlením. Písemně vypracovaná odpověď na stížnost se předává klientovi osobně oproti podpisu nebo za přítomnosti 2 svědků, kteří stvrdí podpisem předání odpovědi. Pokud není tato doba dostatečná pro vyřešení stížnosti, je klient o této skutečnosti informován a je mu sdělen předpokládaný termín dořešení. Je-li to v některých případech vhodné, je možné klienta o řešení stížnosti informovat ústně na osobní schůzce, o předání informace je však učiněn zápis, který je podepsán přítomnými osobami.

U stížnosti podané anonymní formou se postupuje následovně:

- provede se prošetření stížnosti a náprava toho, na co je ve stížnosti poukázáno
- provede se písemný záznam o nápravě a ten se vyvěsí na nástěnku

V případě, že je klient nespokojený se způsobem vyřízení stížnosti, má právo odvolat se přímo na ředitele Vily Vančurovy o.p.s. či na jiný nezávislý orgán (např. správní radu). Kontakty jsou vyvěšené na nástěnkách s metodikou stížností a uložené u sociální pracovnice.

## **5. Specifikace umístění Domova se zvláštním režimem Vila Vančurova**

Domov se zvláštním režimem Vila Vančurova je umístěn v budově Vily Vančurovy o.p.s. Realizace služby bude probíhat ve stejné budově, jako probíhá realizace sociální služby Domova pro seniory a Odlehčovací služby – jde o budovu umístěnou na adrese Vančurova 5, Opava 746 01.

Lůžka určená pro realizaci Domova se zvláštním režimem jsou umístěna ve 4. nadzemním patře. Pokoje jsou bezbariérové, přináleží k nim koupelna a WC.

Schválil: Miroslav Glos, MBA, ředitel

Dne 26.8.2020