



## 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 Ostrava – Zukalova, je poskytovat převážně osobám bez přístřeší bezpečné místo pro důstojný život. Individuálně podle potřeb uživatele se snažíme předcházet rizikům, která přináší život s demencí, duševním onemocněním nebo se závislostí. Naše pobytová služba nabízí osobám mobilním i imobilním se sníženou fyzickou a duševní soběstačností, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc odborného personálu, přímou obslužnou, ošetrovatelskou a sociální péči.

#### CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou lidé od 27 let, zejména lidé bez přístřeší nebo bez přirozené sítě podpory, kteří jsou závislí na pomoci druhé osoby z důvodu závislosti na návykových látkách, chronického duševního onemocnění, nebo různých typů demencí.

#### CÍLE SLUŽBY:

- 1) **Uživatel čerpá zázemí pobytové služby**
  - Uživatel má bezpečné prostředí k bydlení.
  - Uživatel má zajištěnou pravidelnou stravu.
- 2) **Uživatel má stabilizovaný zdravotní stav**
  - Uživatel má zajištěnou ošetrovatelskou a přímou obslužnou péči.
  - Uživatel má zajištěnou potřebnou lékařskou péči (přeprava a doprovod uživatelů do zdravotnických zařízení).
  - Uživatel čerpá psychosociální podporu a pomoc (rozhovor s pracovníkem, duchovní podpora).
- 3) **Uživatel má zajištěnou sociální podporu**
  - Uživatel si zachoval/osvojil dovednosti běžné péče o svou osobu (oblékání, česání, osobní hygiena, samostatné stravování).
  - Uživatel má s podporou služby zajištěno uplatnění práv a oprávněných zájmů a obstarávání běžných záležitostí (jednání s institucemi).
  - Uživatel je dle potřeby chráněn před jeho vlastním rizikovým chováním (dohled nad rizikovým chováním, užívání návykových látek, podpora při hospodaření s financemi).
  - Uživatel čerpá podporu potřebnou pro soužití s ostatními uživateli služby.
- 4) **Uživatel využívá sociální prostředí domova a vnější společnosti**
  - Uživatel si osvojil/má zachované sociální dovednosti potřebné pro začlenění do společnosti.
  - Uživatel navazuje/obnovuje/udržuje osobní vztahy.
  - Uživatel má podporu při využívání návazných služeb.



## **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.



#### **A DÁLE:**

#### **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 spolubydlícími, 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 **přípomínkou** 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 uživateli 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 nezamíčet 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, 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 250,- /den,
- úhradu za poskytnutí celodenní stravy ve výši 205,-/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 měřící 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, kulturní místnost, místnost pro soukromé rozhovory, 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. 7. 2022

Zpracovala: Mgr. Jana Plačková, ředitelka