

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Druh sociální služby: Domov se zvláštním režimem

Identifikátor:2207155

Název poskytovatele: Domov Rožd'alovice, poskytovatel sociálních služeb

IČO: 49534955

Základní informace o poskytovateli:

Příspěvková organizace

Zřizovatel: Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha

Název a místo/a poskytování služby:

Domov Rožd'alovice, poskytovatel sociálních služeb

U Barborky 1, Rožd'alovice 289 34 – budova Zámek

Komu je služba určena + kapacita služby

Domov se zvláštním režimem je určen pro osoby se zdravotním postižením s věkovou strukturou 55 let a výše, které onemocněly stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Kapacita poskytované sociální služby Domov se zvláštním režimem je 42 lůžek, z čehož 21 lůžek se nachází v přízemí budovy Zámku a 21 lůžek se nachází v 1. patře Zámku.

Poslání, cíle a zásady poskytování služby

Posláním služby „Domov se zvláštním režimem“ je poskytování pomoci a podpory v bezpečném a důstojném prostředí seniorům se stařeckou demencí, Alzheimerovou chorobou nebo ostatními typy demencí, kteří jsou závislí na pomoci druhé osoby. Tato pomoc jim nemůže být již zajištěna za pomoci jejich blízkých v domácím prostředí nebo terénní sociální službou. Podporujeme klienty v soběstačnosti a samostatnosti, podle jejich individuálních možností a schopností.

Naplnování základního poslání Domova vychází z následujících zásad služby:

- Základem plánování služby jsou individuální potřeby, představy a přání klientů.
- Snahou všech pracovníků je podpora samostatnosti a nezávislosti klientů.
- Základem je individuální přístup a respektování práv klientů.
- Základem poskytování služby a podpory je sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků a jejich týmová spolupráce, základem kvality poskytované

služby a podpory je odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání, spolupráce s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními,

- použití vybraných typů terapií nápomocných k prožití kvalitního stáří,
- využívání běžných služeb veřejnosti, podpora vztahů a spolupráce s rodinami klientů.

Cíle služby

- poskytovat a zajišťovat sociální a ošetrovatelskou péči, která je zaměřena na uspokojování a pochopení potřeb celé osobnosti klienta,
- péče odpovídá přáním a potřebám klienta, které jsou definovány především v IPPS.

Pomoc, kterou poskytujeme, představuje subjektivní přání a objektivní potřeby klienta při respektování daných možností Domova.

Naplňování základního poslání Domova vychází z následujících zásad služby:

- základem plánování služby jsou individuální potřeby, představy a přání klientů,
- snahou všech pracovníků je podpora samostatnosti a nezávislosti klientů,
- základem je individuální přístup a respektování práv klientů,
- základem poskytování služby a podpory je sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků a jejich týmová spolupráce, základem kvality poskytované služby a podpory je odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání, spolupráce s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními,
- použití vybraných typů terapií nápomocných k prožití kvalitního stáří,
- využívání běžných služeb veřejnosti, podpora vztahů a spolupráce s rodinami klientů.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informace o sociální službě, žádost o poskytnutí soc. služby a seznam dokumentů a věcí potřebných k nástupu do Domova jsou zveřejněny na webových stránkách www.domov-rozdalovice.cz.

Základní informace o poskytovaných službách Domova může zájemce také získat:

- v rámci osobní návštěvy od pracovníků sociálního oddělení nebo na telefonním čísle [+420 325 593 119](tel:+420325593119) – linka 13, 21.
- na **informačních tabulích** (nástěnkách) v objektech DR,
- v **informačním servisu**, který je možno získat přímo v DR nebo jej lze stáhnout z internetových stránek organizace,
- v **informační brožuře**, kterou lze získat přímo v DR, nebo na Městském úřadu v Rožďalovicích,
- v **Adresáři poskytovatelů sociálních služeb** regionu Středočeského kraje, který je vydáván jednou ročně a je určen široké veřejnosti,
- v **Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV** www.mpsv.cz,
- Interaktivní tabule na náměstí v Nymburce.

Jednáním se zájemcem je proces, kdy:

- sociální pracovník poskytuje zájemci veškeré informace o poskytované službě, aby se zájemce mohl uvážlivě rozhodnout, zda sociální službu chce využívat,
- sociální pracovník zjišťuje potřeby a očekávání zájemce a společně s ním pak dojednává, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat,
- je realizováno provedení sociálního šetření v rámci jednání se zájemcem o službu.

Zásady jednání se zájemcem o sociální službu

Sociální pracovník se při jednání se zájemcem o službu řídí legislativními požadavky, těmito pravidly a etickým kodexem sociálního pracovníka. Sociální pracovník zejména:

- v komunikaci zohledňuje zvláštnosti zájemce a jeho případné specifické komunikační potřeby.
- respektuje zájemce a klade důraz na individuální přístup k jeho osobě.
- respektuje soukromí jednání, nejprve jedná se zájemcem samotným a následně s dalšími osobami.
- přistupuje k zájemci vstřícně, ochotně a ohleduplně. Nespěchá.
- s veškerými sdělenými a získanými informacemi od zájemce a o zájemci nakládá důvěrně a diskrétně.
- dodržuje zákon a vnitřní pravidla organizace v oblasti ochrany osobních citlivých údajů.
- v rámci osobního jednání zjišťuje od zájemce případně dalších osob, osobní cíle, očekávání, konkrétní potřeby a přání. Z těchto potřeb vychází při dojednávání.
- dojednává reálnou podporu tak, aby vycházela z potřeb (cílů) zájemce a možností poskytovatele.

Závěr jednání se zájemcem o sociální službu

V případě, že sociální pracovník předal zájemci všechny potřebné informace, zodpověděl zájemci jeho dotazy a zjistil od zájemce všechny potřebné údaje, jeho osobní cíle a očekávání, dotáže se, zdali je třeba zodpovědět ještě nějaké další otázky a v případě, že zájemce nepožaduje další informace, směřuje sociální pracovník celé jednání k závěru.

Sociální pracovník vysvětlí zájemci, jak bude v jeho případě dále postupováno a že jeho žádost bude nyní předána k projednání Komisi pro schvalování žádostí. Upozorní zájemce, že bude o rozhodnutí Komise v nejbližší možné době písemně informován.

Podpis smlouvy

Součástí celého přijímacího řízení je projednání podmínek smlouvy a její podpis. Sociální pracovník při uzavírání smlouvy postupuje vždy tak, aby žadatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Písemná smlouva je s žadatelem uzavírána a podepisována v den jeho nástupu do Domova. I v případech, kdy není žadatel způsobilý k právním úkonům a nebrání tomu žádné další okolnosti (např. zdravotní stav) spolupodepisuje danou smlouvu.

Uzavírání a podepsání smlouvy budoucím klientem musí být jednoznačně projevem jeho svobodné vůle.

V den nástupu do Domova je klient přijat pracovníky sociálního oddělení, poté se mu věnují zdravotní sestry a vedoucí odd. sociální péče. Tyto osoby klienta seznámí s důležitými informacemi. Dále je klientovi přidělen klíčový pracovník.

Metody práce

Individuální plánování služby

Cílem procesu individuálního plánování služby v DR je:

- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností našich klientů,
- poskytovat sociální službu dle provozních možností našeho DR,
- vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby,
- hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klientů.

Při individuálním plánování průběhu sociální služby vycházíme ze schopností, možností a vlastních zdrojů klientů. Směřujeme k co nejvyšší možné míře soběstačnosti klientů a podpoře jejich zapojení do těchto činností. Způsob poskytované podpory zachovává lidskou důstojnost našich klientů.

Způsoby zajišťování úkonů jednotlivých základních činností má Domov Rožďalovice zpracovány v podrobných metodických postupech, kterými se řídí všichni zaměstnanci.

Domov Rožďalovice zajišťuje tyto základní činnosti:

- celoroční ubytování
- stravování (dle výběru, dietní stravování)
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o klienta
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační (podpůrné) činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- ošetrovatelská péče
- zprostředkování lékařské péče
- základní rehabilitační péče
- duchovní a pastorační péče
- základní sociální poradenství
- psychologické poradenství
- nabídka individuálních a skupinových aktivit, kulturních akcí
- úklidové služby
- praní, žehlení a drobné opravy prádla

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba Domov se zvláštním režimem (dále jen DZR) je poskytována v jednom ze dvou objektů DR, v budově Zámku. DZR je situován do dvou míst uvedeného objektu, přičemž jedna část služby (oddělení A) je poskytována v přízemí objektu. Druhá část služby (oddělení B) je poskytována v prvním podlaží, v pravém křídle budovy a nachází se přímo nad objektem v přízemí. Všechny prostory DZR jsou bezbariérové. V přízemí mají klienti volný přístup do zahrady. Vstup a výstup na oddělení opatřen číselným kódovacím zařízením, (který je vyznačen nad číselným kódovacím zařízením, jak při vstupu, tak výstupu). Tyto kódy slouží k zajištění bezpečnosti klientů DZR.

Ubytování na oddělení A je poskytováno v jednom třílůžkovém, dvou čtyřlůžkových a dvou pětílůžkových pokojích. Na oddělení B je ubytování poskytováno v jednom pětílůžkovém, v jednom čtyřlůžkovém a čtyřech třílůžkových pokojích. Společné koupelny a WC jsou pro klienty k dispozici na každém oddělení. Na pokojích mají klienti k dispozici el. polohovací lůžka, noční stolky, uzamykatelné skřínky a šatní skříně. V závislosti na velikosti a prostorových možnostech jsou pokoje dále vybaveny prádelníkem či komodou, stolem a židlemi, polstrovaným křeslem (příp. u imobilních klientů pojízdnými křesly s polohovatelnými opěradly, mobilními zástěnami (zachovávající alespoň částečně soukromí a intimitu klienta), stolní lampičkou a taktéž stropním světlem. Na odděleních je k dispozici na každém pokoji TV.

Mimo svůj pokoj mohou klienti využívat také další společné prostory DR, kterými jsou např. jídelna, společenská místnost, knihovna.

DZR je dostatečně vybaven různými kompenzačními pomůckami. Jsou zde k dispozici mechanické vozíky a rehabilitační pomůcky, koupelny jsou vybaveny vanou se zvedákem.

Přízemí se dále nachází kiosek se širokým sortimentem zboží, který je provozován soukromou osobou, a místnost pro kuřáky s televizí a možností příjemného posezení, ze které je pak možný volný vstup do zahrady.

K budově Zámku též náleží rozsáhlé nádvoří, které nabízí možnost příjemného posezení a kde se též v letních měsících konají kulturní a společenské akce.

Jako samozřejmou součástí ubytování klientů je zajišťování teplé a studené vody, topení, elektrického proudu, úklidu, praní, žehlení a drobné opravy osobního i ložního prádla. Do DR pravidelně dochází kadeřnice a pedikérka.

Celodenní stravu zařizuje vlastní kuchyň.

Vyřizování stížností

Klient má právo podávat stížnosti, připomínky a podněty na poskytované služby, chování pracovníků, klientů apod. Tyto stížnosti jsou řešeny.

Stížnost může klient podat:

- a) ústně – na pravidelných poradách vedení Domova s klienty nebo přímo určeným pracovníkům DR, kteří jsou kompetentní k přijímání stížností
- b) osobně nebo telefonicky přímo určeným pracovníkům, kteří jsou kompetentní k přijímání stížností
- c) písemně formou podepsaného dopisu
- d) anonymně prostřednictvím schránek umístěných: na odděleních DZR A a DZR B
- e) klienti, kteří si sami nedokážou podat stížnost prostřednictvím schránek na stížnosti, a to svým jménem nebo anonymně, je zajištěn možný způsob podání stížnosti formou sdělení své nespokojenosti či podnětu prostřednictvím osobní návštěvy provedené sociálním pracovníkem nebo externím psychologem.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dnů, z vážných důvodů je možné tuto lhůtu prodloužit. O prodloužení lhůty a důvodech, které k tomu vedly, je stěžovatel písemně informován.

Stížnost se eviduje, dále průběh šetření a výsledné řešení stížnosti, které je stěžovateli oznámeno.

Důvody pro ukončení poskytování sociální služby

Smlouvu lze ukončit dohodou nebo výpovědí. Výpověď daná klientem nebo poskytovatelem musí být vždy písemná. Při ukončení smlouvy dohodou je nutno stanovit konkrétní termín, kdy bude ukončen smluvní vztah.

Klient může smlouvu dle čl. IX odst. 4 vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď podanou klientem činí 30 dní, výpovědní lhůta běží od doručení výpovědi poskytovateli.

Poskytovatel může dle čl. IX odst. 5 tuto smlouvu jednostranně ukončit písemnou výpovědí s 60denní výpovědní lhůtou, výpovědní lhůta běží od doručení výpovědi klientovi. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze v těchto případech:

a) u klienta došlo ke změně osobních anebo zdravotních poměrů v rozsahu nadále neumožňujícím poskytování sociální služby ze strany poskytovatele,

b) ze strany klienta došlo k hrubému porušení smlouvy, přičemž za hrubé porušení se považuje zejména následující:

b-a) nezaplacení úhrady ve výši odpovídající trojnásobku sjednané měsíční úhrady za sociální službu dle čl. VI. odst. 1 této smlouvy,

b-b) klient (opatrovník) při žádosti o uzavření této smlouvy zatajil poskytovateli důležité informace o svém zdravotním stavu anebo osobních poměrech, které by měly za následek odmítnutí uzavření smlouvy ze strany poskytovatele z důvodů stanovených zákonem,

b-c) klient přes opakovanou písemnou výstrahu narušuje soužití s jiným klientem či klienty poskytovatele (za zvláště hrubý způsob narušení soužití je považováno zejména záměrné poškození majetku jiného klienta nebo majetku poskytovatele, fyzické či verbální napadení jiného klienta nebo pracovníka poskytovatele, krádež),

b-d) klient i přes písemné upozornění na porušování smlouvy opětovně, ve lhůtě jednoho měsíce, porušil povinnosti, které vyplývají z uzavřené smlouvy a vnitřních pravidel poskytovatele.

Pravidla stanovení úhrady za poskytování sociální služby

Klient je za poskytování sociální služby povinen zaplatit Poskytovateli úhradu dle platného ceníku, který je nedílnou přílohou uzavřené smlouvy. Klient se zavazuje a je povinen platit úhrady za služby zálohově, a to do 12. dne v kalendářním měsíci, za který mají být zaplacený, ve výši odpovídající výsledné úhradě. Úhrada platby za pobyt a stravu v měsíci, kdy klient nastupuje, musí být uhrazena v hotovosti v pokladně Domova Rožďalovice, a to podle počtu odbydlých dní do konce daného měsíce.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby

Zařízení poskytuje zdarma další služby dle zájmu klienta: nákupy, pochůzky, úschovu cenností a hotovostí, užívání internetu.

Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče v případě poskytování sociálně zdravotních služeb (jsou-li poskytovány)

Zdravotní – ošetrovatelská péče je zaměřena na podporu fyzického, psychického a sociálního zdraví klientů. Poskytujeme široké spektrum činností a úkonů, spolupracujeme s praktickými a odbornými lékaři. Do Domova pravidelně dojíždí psychiatr, psycholog, RHB lékařka, geriatr, nutriční terapeut, optik do domu. Zajišťujeme klientům návštěvy zdravotnických zařízení, vždy s doprovodem PSS. Zdravotně – ošetrovatelskou péči zajišťují kvalifikované zdravotní a rehabilitační sestry dle ordinací lékařů.

Zdravotní – ošetrovatelské péče úzce spolupracuje se sociální péčí. Za koordinaci odpovídá vedoucí zdravotní sestra a jednotliví vedoucí oddělení sociální péče, kteří předávají informace svým podřízeným pracovníkům, tj. zdravotním sestřím, PSS, dále pak soc. pracovníkům, RHB sestřím, aktivizačním pracovníkům atd. Péče o klienta je vždy plánována a realizována v souladu s IPPS klienta.