

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V souladu se zákonem č. 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 účinných

Platnost od: 30. 11. 2024

Název poskytovatele	Dům sociální péče Kralovice, p. o.
Název služby	Domov se zvláštním režimem
Identifikátor služby	2792479
Forma poskytování služby	Pobytová
Působnost služby	Plzeňský kraj
Kontakt	Plzeňská tř. 345, 331 41 Kralovice tel.: 373 301 111 email: podatelna@dspkralovice.cz datová schránka: wujkj9c web: www.dspkralovice.cz

- **Veřejný závazek**

- a) Poslání**

Posláním domova pro seniory je poskytovat klientům sociální službu, včetně ošetrovatelské a zdravotní péče, aby mohli co nejvíce žít plnohodnotný a důstojný život v pobytovém zařízení, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jejich vrstevníků. Přitom respektujeme osobnost a jedinečnost každého člověka, o kterého pečujeme, jeho potřeby, očekávání a životní příběh.

- b) Cílová skupina**

Dům sociální péče Kralovice, p. o. (dále jen DSP) poskytuje pobytové služby osobám od 65 let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a zdravotního stavu a potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby.

- c) Cíle**

Cílem poskytované služby je zapojení klientů do běžného života, podpora a zachování jejich soběstačnosti, schopností a dovedností co nejdelší dobu, podpora sociálního začleňování, zachování vazeb s rodinou a blízkými osobami, zajištění důstojného života a poskytování kvalitní a pozorné péče.

- Vytvářet podmínky, aby klienti mohli co nejvíce žít plnohodnotný a důstojný život v DSP, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jejich vrstevníků.
- Zachovávat důstojnost klientů a podporovat je v naplňování životních potřeb.
- Respektovat životní příběh klientů a jejich očekávání od poskytované sociální služby.
- Podporovat autonomii a svobodu klientů.

d) Zásady poskytování sociální služby

Zachování důstojnosti klientů: respektujeme práva klientů v souladu s Listinou základních práv a svobod, ošetrovatelskou etikou a dobrými mravy. Chováme se ke klientům s respektem, úctou a dbáme na zachování jejich důstojnosti za každé situace.

- **Respekt k životním příběhům klientů:** respektujeme životní cestu klientů v kontextu životní historie, ale i psychických projevů stárnutí, naučených vzorců chování a řešení složitých situací. Jejich životní příběh nehodnotíme, nebagatelizujeme jejich potřeby, naopak je podporujeme k pozitivnímu bilancování a přijetí vlastního života.

- **Podpora autonomie a svobody klientů:** respektujeme vlastní vůli a rozhodnutí klientů. Zajímáme se o jejich názory a vůli k samostatnosti i soběstačnosti s ohledem na jejich aktuální či dlouhodobý zdravotní stav a sociální situaci. Odborný personál poskytuje podporu, pomoc a péči pouze v úkonech, které klienti očekávají a potřebují, protože je nezvládají vlastními silami. Podporujeme je v udržení schopností a dovedností tak, abychom je nečinili závislými na sociální službě nebo konkrétním zaměstnanci.

- **Poskytování sociální služby kvalifikovaným personálem:** personál si neustále doplňuje poznatky v odborných kurzech a seminářích, za účelem zkvalitňování poskytované péče, podporujeme odborný rozvoj pracovníků, podporujeme zvyšování kvalifikace.

- **Utváření bezpečného prostoru a bezpečné sociální služby:** poskytujeme klientům dostatek informací a srozumitelných pravidel, utváříme prostor pro transparentnost a adekvátní jednání. Jsou pro nás důležité pozitivní vztahy, pocit bezpečí, jistoty, smyslu života ve stáří a souznění s vlastní minulostí.

• Jednání se zájemcem

Sociální pracovníci vstupují do kontaktu se zájemci o službu přímo a prostřednictvím zastupující osoby (např. na základě plné moci, dříve vysloveného přání, zastoupení členem rodiny, opatrovník). V případě zájmu je umožněna prohlídka domova, při které jsou podány informace o poskytovaných službách jak v ústní, tak písemné podobě. Další informace mohou získat z webových stránek domova- www.dspkralovice.cz.

V průběhu jednání se zájemcem o službu jsou zjišťovány informace o nepříznivé sociální situaci zájemce, kterou řeší. Předávání údajů o zájemci /žadateli probíhá již v době podání žádosti. Dále jsou osobní údaje předávány v době jednání o uzavření smlouvy a po celou dobu poskytování sociální služby. Osobní údaje zájemců o službu a uživatelů naší sociální služby jsou zpracovávány v souladu s novou legislativou EU tzv. GDPR, která je účinná od 25. 5. 2018. Jedná se o výrazné zvýšení ochrany osobních dat a povinnost organizace tato data chránit. Informace o způsobu nakládání s osobními údaji nejen našich klientů je popsáno v Informačním memorandu, které je k nahlédnutí na webových stránkách domova a v tištěné formě na nástěnce u hlavního vchodu do zařízení.

V průběhu jednání se zájemci a v průběhu poskytování sociální služby poskytují klientům sociální pracovníci základní sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Je to základní činnost při poskytování sociálních služeb. Dále sociální úsek svými zaměstnanci zajišťuje psychologické, sociálně právní, ekonomické a kulturně – aktivizační poradenství. Sociální pracovníci zajišťují veškeré náležitosti spojené s přijímáním nových klientů, ukončováním služby a úmrtím klienta. Pomáhají při adaptaci nově přichozích klientů, řeší konflikty, spolupracují s rodinnými příslušníky a zastupující osobami. Při příchodu nového

klienta do domova sociální pracovníci po dohodě a se souhlasem klienta a zastupující osobou založí individuální depozitní účet finančních prostředků v hotovosti. Z tohoto depozitního účtu jsou sociálními pracovníky vypláceny finanční prostředky dle individuálních potřeb a na základě sestaveného individuálního plánu.

Po dohodě s klienty je možné využít úschovy cenností, zejména u nových klientů v době příchodu do zařízení. V průběhu poskytování služby provádí vyúčtování a výběry úhrad za pobyt a vyúčtování za pobyt mimo domov. Klienti využívají způsob úhrady za poskytované služby formou platby převodem z účtu klienta na účet DSP nebo v hotovosti na hotovostní depozita.

Sociální pobytová služba je klientům poskytována na základě uzavřené smlouvy, která určuje podmínky, průběh a způsob poskytování služby. Při příchodu nového klienta do DSP s ním vypracují sociální pracovníci Základní individuální plán péče, který je v průběhu poskytování služby aktualizován. Základní plán péče je přílohou Smlouvy o poskytování pobytové služby sociální péče.

- **Popis služby**

- a) **Základní činnosti dle zákona**

V poskytování péče pracujeme s **Koncepcí biografické péče**, která nám pomáhá více chápat chování a potřeby našich klientů. Naší snahou je na základě informací z biografie klienta motivovat ke spolupráci a aktivizaci. Za důležité považujeme navázání na životní zvyklosti a rituály klientů z jejich dosavadního života. (*více informací získáte na našich webových stránkách*). Každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá službu plánovat, aby co nejvíce vyhovovala potřebám a možnostem každého klienta a co nejvíce se přibližovala běžnému životu jejich vrstevníků. Snahou takto poskytované péče je zajistit individualizovanou péči se zaměřením na individualitu klienta a jeho potřeby.

- **Poskytnutí ubytování** – 18 uživatelům je poskytováno ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích, z toho je 6 jednolůžkových a 6 dvoulůžkových. Pokoje mají vlastní sociální zařízení s WC a sprchou. Pokoje jsou vybaveny elektricky polohovatelným lůžkem, nočním stolem, skříňkou na osobní věci, stolem a židlí. Pokoj má vlastní balkon, který si může klient vybavit venkovním nábytkem dle prostorových možností. stejně jako v pokojích si můžou klienti dovybavit svůj osobní prostor obrázky, květinami. Dále je klientům umožněno mít vlastní TV, rádio nebo lednici dle individuálních přání a potřeb. Pro klienta je zajištěn úklid, praní ložního a osobního prádla a žehlení. K využívání této služby je nutné osobní prádlo označit, abychom zajistili správné vrácení čistého prádla z prádelny. Pracovníci prádelny označí osobní prádlo nažehlovacím štítkem do míst, kde při nošení oděvu není viditelný.
- **Celodenní stravování** – zaměstnanci stravovacího provozu zajišťují celodenní stravování pro klienty služeb v DSP – snídaně, oběd svačina a večeře. Oběd a večeři si v pracovních dnech mohou klienti vybrat ze dvou druhů jídel nebo je jim indikována speciální dietní strava ošetřujícím lékařem (dieta žlučnicková, diabetická). Strava je dále upravována dle specifických potřeb klienta s ohledem na informace z biografie klienta.
- **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** je zajišťována odborným a proškoleným personálem. Mezi tyto činnosti patří: podpora a pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek; pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík; pomoc při vstávání z lůžka; podpora pro samostatný pohyb ve vnějším i vnitřním prostoru.
- **Pomoc při osobní hygieně** probíhá dle individuálních možností a schopností klienta. Na základě nastaveného individuálního plánu, který vychází z biografie klienta, jsou realizovány úkony péče jako např.: podpora a pomoc při běžných úkonech osobní

hygieny, holení, manikúra; podpora a pomoc s celkovou hygienou těla; podpora a pomoc při péči o vlasy; podpora na pomoc při použití WC; pomoc při inkontinenci.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** je zajišťováno v rámci možností DSP. Snahou je udržet nebo navázat sociální kontakty a podporovat spolupráci v této oblasti s rodinou. Mezi tyto činnosti patří: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb; pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
- **Sociálně terapeutické činnosti psychoterapie**, jejichž poskytování vede k udržení osobních a sociálních schopností podporujících sociální začleňování osob.
- **Zájmové a aktivizační činnosti** jsou realizovány formou každodenních činností na základě biografických informací s ohledem na udržení jejich soběstačnosti. Podle zájmu klientů je v průběhu roku organizováno několik výletů za poznáváním. K dopravě klientů má domov vlastní automobil s plošinou pro přepravu imobilních klientů na mechanickém vozíku. Ve společenské místnosti se uskutečňují hudební a kulturní programy, kterých se můžou účastnit. Areál zahrady můžou klienti v letních měsících a za příznivého počasí využívat na vycházku a zapojit se např. do klubu zahrádkářů.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** poskytují sociální pracovníci na základě individuálních potřeb klientů. Jedná se zejména o spolupráci při zajišťování jednání na úradech, dále při zajištění nebo výměně dokladů, pomoc při psaní úředních dopisů. Sociální pracovníci vždy dbají, aby jejich pomoc byla úměrná možnostem a schopnostem klienta.

• Pravidla poskytování služby

Pravidla pro poskytování sociální služby jsou obsažena ve vnitřních předpisech na základě požadavků zákona o sociálních službách a definovaných standardů kvality dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění.

Mezi základní předpisy náleží:

- Poslání a cíle poskytované sociální služby – Veřejný závazek
- Ochrana práv klientů
- Jednání se zájemcem
- Uzavírání smlouvy
- Metodika individuálního plánování
- Vedení a uchovávání dokumentace
- Pravidla pro nouzové a havarijní situace
- Pravidla pro hodnocení kvality
- Provozní řád – vymezuje materiální, technické, hygienické a prostorové zajištění služby v místech jejího poskytování.

• Metody práce

- Vycházejí z metod sociální práce a bio-psycho-socio-spirituálního přístupu. Jsou voleny individuálně s ohledem na aktuální potřeby a cíle klienta. Služba flexibilně reaguje na různé změny v životní situaci klienta i na jeho změny zdravotního stavu. Pracovníci

posilují u jednotlivých klientů schopnosti a rozvíjí dovednosti vedoucí k soběstačnosti klienta.

- Ošetrovatelská péče je zabezpečována po celých 24 hodin kvalifikovaným personálem, a to zdravotními sestrami, pracovníky v sociálních službách pro přímou péči. V poskytování péče pracujeme s Konceptí biografické péče, která nám pomáhá více chápat chování a potřeby našich klientů (více informací získáte na našich webových stránkách). Každý klient má svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá službu plánovat, aby co nejvíce vyhovovala jeho potřebám a možnostem.
- Naší snahou je zachovat v maximální možné míře autonomii klienta.
- O klienty pečujeme na základě znalostí individuálních potřeb každého klienta. Abychom mohli optimálně a smysluplně plánovat způsob a rozsah péče, potřebujeme znát údaje ze života klienta, např. jaké měl rituály, návyky, co mu dělalo radost, co měl rád k jídlu a pití, co dělal ve svém volném čase apod.
- Tyto informace zpracovává klíčový pracovník ve spolupráci s klientem a jeho rodinou do KNIHY ŽIVOTA. Proto se obracíme s prosbou o spolupráci také na rodinu při plánování služby „ušité klientovi na míru“.
- Zcela konkrétně to v praxi znamená, že se dotazujeme klienta, jeho rodiny a jeho nejbližších již v době vyjednávání před uzavřením smlouvy o poskytování naší služby.
- V dotazování pokračují pracovníci domova v době adaptace klienta (cca 3 měsíce od příchodu do domova).
- Tyto získané informace zahrnujeme do plánu péče, který je vytvořen dle aktuálních potřeb a přání klienta.
- Tento nový přístup nám umožňuje pečovat nejen o tělo, ale především o duši klienta.

• Pravidla pro podání stížnosti

Každý může podat stížnost, připomínku či podnět ústně nebo písemně, může zaslat poštou, e-mailem, telefonicky, ale také vložením do schránky na stížnosti.

Stížnosti, připomínky a podněty mohou být také podány anonymně. Schránky důvěry včetně přesného postupu podávání stížnosti se nachází ve vstupní chodbě do prostorů zařízení.

• Pravidla pro ukončení služby

Klient může ukončit smlouvu kdykoliv, a to bez udání důvodů.

- ukončení musí být písemnou formou dle smluvního ujednání.

Poskytovatel může ukončit poskytování sociální služby:

- a) **jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy.**

Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:

- zamlčení výše příjmu v měsíci nebo jeho změn při snížení úhrady na žádost klienta z důvodu nízkého příjmu
- nezaplacení úhrady, byl – li klient povinen platit úhradu podle smluvního ujednání,

- b) jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Domácího řádu DSP Kralovice.
- c) pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny klient potřebuje a požaduje.

- **Úhrady za služby**

Služba je zpoplatněna v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, tj. dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Aktuální sazebník je na webových stránkách www.dspkralovice.cz.

- **Fakultativní služby**

Fakultativní činnosti jsou účtovány dle aktuálního a platného ceníku, který je dostupný na informační nástěnce každého oddělení.

- **Kopírování** dokladů a dokumentů zajišťují sociální pracovníci na základě přání klienta. Účtování probíhá dle formátu, počtu listů a dle aktuálního a platného ceníku.
- **Doprava** je zajišťována služebními vozy. Pro imobilní klienty má DSP devítimístný automobil s plošinou pro osoby na mechanickém vozíku. Služba je účtována dle aktuálního a platného ceníku.
- **Pedikúra** – tuto službu jsou realizovány pracovníci DSP se zdravotnickým vzděláním. Pedikúra je poskytována na základě individuálního plánu nebo dle potřeby. Účtování úkonů pedikúry jsou dle aktuálního a platného ceníku.
- **Používání vlastních elektrospotřebičů** v pokoji klienta. Používané spotřebiče jsou evidovány jako majetek klienta a na základě evidence jsou účtovány poplatky za jejich používání dle aktuálního a platného ceníku.

- **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Služba je poskytována v Kralovicích okres Plzeň-sever, konkrétně na adrese Plzeňská tř. 345. Areál zařízení tvoří vzájemně propojené budovy (*budova B a D*). Klienti jsou ubytováni na oddělení péče a mají k dispozici společné prostory jako jídelnu, společenskou místnost a areál zahrady. Do budovy je bezbariérový přístup do hlavního vstupu zařízení i z prostor zahrady. Budovy jsou vybaveny výtahem. V celém zařízení je instalována Elektrická požární signalizace (*požárně bezpečnostní zařízení*), která slouží k včasné signalizaci vznikajícího požáru. Každé lůžko je vybaveno evakuační plachtou.

Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení a nabízí tři formy diety – racionální, žlučníkovou a diabetickou. Klienti tak využívají stravování ve společné jídelně dle jejich zvyklostí. Zařízení má také vlastní prádelnu, a kromě vyprání ošacení pracovníci provádí označení prádla a drobné opravy. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin sedm dní v týdnu.