

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 služby je poskytovat přiměřenou podporu a pomoc k prožití důstojného stáří při respektování individuálních potřeb v souvislosti s životním příběhem každého klienta.

- b) **Cílová skupina**

Dům sociální péče Kralovice, p. o. poskytuje pobytové služby osobám od 65-ti let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, osobám se senilní demencí, Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demence, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- c) **Cíle**

- Poskytovat přiměřenou podporu a péči osobám s chronickým duševním onemocněním pro zachování nebo udržení jejich fyzické a psychické soběstačnosti prostřednictvím Konceptu biografické péče.
- Poskytovat přiměřenou podporu a péči osobám s chronickým duševním onemocněním pro zachování sociálních kontaktů s rodinou a přáteli a umožnit jim navazovat nové.
- Poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost klientů a jsou založeny na principech Etického kodexu.
- Poskytovat kvalitní sociální službu dle individuálních potřeb klienta prostřednictvím ošetřovatelského modelu „**Práce s biografií klienta**“ podle prof. Böhma.
- Zajišťovat pocit bezpečí klientů.
- Podporovat udržování kontaktu s blízkými a rodinou.
- Podporovat a udržovat schopnosti klientů.
- Napomáhat v adaptaci novým klientům na nové prostředí.
- Chránit klienty před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

d) Zásady poskytování sociální služby

1. Respekt – respektujeme:

- základní lidská práva našich klientů (*klienti mají možnost kdykoli opustit budovu, chodit nakupovat, rozhodují o svém volném čase. Na základě vlastního rozhodnutí se účastní pořádaných akcí. Podporujeme spolupráci s rodinou a přáteli klienta.*),
- ochranu osobní svobody, soukromí, (*soukromé prostory na pokojích klientů jsou limitovány prostorem – nově příchozí klienti si mohou přinést obrázky na zeď a oblíbené drobné předměty, dále po projednání a souhlasem vedoucího úseku sociální péče, pokud to povolují technické a prostorové podmínky i ostatní předměty - např. vlastní televizor nebo rádio. Návštěvy nejsou omezovány časem, ale musí být dodržována intimita klientů při úkonech osobní hygieny.*),
- ochranu osobních údajů (*řídíme se dle směrnice o nakládání a uchovávání osobních dat.*),
- individualitu osobnosti,
- individuální potřeby klientů (*pro kuřáky jsou vymezené prostory ke kouření*),
- společné potřeby klientů.

2. Diskrétnost – je důležitým prvkem při jednání a zacházení s našimi klienty. Zachováním informací poskytnutých našimi klienty získáváme jejich důvěru.

3. Odbornost

- personál si neustále doplňuje poznatky v odborných kurzech a seminářích, za účelem zkvalitňování poskytované péče,
- podporujeme odborný rozvoj pracovníků,
- podporujeme zvyšování kvalifikace.

4. Týmová práce

- spolupracujeme v týmech na individuálních plánech klientů,
- podporujeme klienta v jeho soběstačnosti,
- návaznost poskytovaných služeb.

5. Flexibilita

- služby jsou upravovány a poskytovány dle přání a potřeb klientů,
- individuálního plánování – realizace osobních cílů,
- při poskytování ošetrovatelské péče – dle změn zdravotního stavu a potřeb klienta.

• 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. Na základě individuálních potřeb pomáhají sociální pracovníci také klientům při hospodaření s finančními prostředky – *např. formou samostatného hospodaření s určenou výší hotovosti a pomoc při zajišťování drobných nákupů.*

Po dohodě s klienty a zastupujícími osobami je možné využít úschovy cenností, zejména u nových klientů v době příchodu do domova. V průběhu poskytování služby provádí vyúčtování a výběry úhrad za pobyt a vyúčtování za pobyt mimo domov. Klienti prostřednictvím zastupujících osob využívají způsob úhrady za poskytované služby formou platby převodem z účtu klienta na účet domova. Sociální pracovníci také zajišťují odesílání a příjem pošty klientů služby v domově. Do působnosti oddělení spadá sociálně právní ochrana, zvláště u nesvéprávných osob.

Sociální pobytová služba je klientům poskytována na základě uzavřené smlouvy, která určuje podmínky, průběh a způsob poskytování služby. Při příchodu nového klienta do domova s ním vypracují sociální pracovníci Základní individuální plán péče, který je v průběhu poskytování služby aktualizován. Základní plán péče je přílohou Smlouvy, kterou podepisují klienti nebo zastupující osoby, v případě potřeby také pověřený pracovník úřadu s rozšířenou působností dle místa působnosti zařízení.

- **Popis služby**
 - a) **Základní činnosti dle zákona**

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

- **Poskytnutí ubytování** – 40 uživatelům je poskytováno ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích z toho je 16 jednolůžkových a 12 dvoulůžkových. Pokoje mají vlastní sociální zařízení s WC a sprchou. Pokoje jsou vybaveny polohovacím lůžkem, nočním stolem, skříňkou na osobní věci, jídelním 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 uživatelům umožněno mít vlastní TV, rádio dle individuálních přání a specifických 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 nejen celodenní stravování pro klienty služeb v domově, ale navíc vaří obědy pro klienty pečovatelské služby, vlastní zaměstnance a cizí strávníky. 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 zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** je zajišťována odborným a proškoleným personálem. Mezi tyto činnosti patří: 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 stravy a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnějším i vnitřním prostoru. Dále na základě znalosti biografie pomáháme klientům s orientací časem, osobou a situací.
- **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.: pomoc při běžných úkonech osobní hygieny, holení, manikúra, pomoc s celkovou hygienou těla, pomoc při péči o vlasy, pomoc při použití WC, pomoc při inkontinenci.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** je zajišťováno v rámci možností domova. 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 mohou účastnit. Do areálu zahrady mohou klienti v doprovodu personálu v letních měsících a za příznivého počasí 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 specifických potřeb klientů. Jedná se zejména o spolupráci se zastupujícími osobami 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. S ohledem na práva našich klientů je naší snahou zachovat právo na volný pohyb bez omezovacích prostředků. K zajištění bezpečného pohybu využíváme monitoring, pohybu klienta v areálu domova a prostoru zahrady. Důležité informace z biografie nám také napomáhají při hledání orientačních bodů v domově, které používáme při nácviku orientace v prostoru dle aktuálních možností a schopností 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:

- 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 zvyklosti a rituály 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 na vás obracíme s prosbou o spolupráci při plánování služby „ušité na míru“ pro vašeho blízkého.
- 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. Při plánování služby hledáme smysluplné aktivity pro klienta, které jsou pro něho příjemné a přirozené. Náplň volného času na základě jeho dřívějších zájmů, zvyklostí, rituálů a individuálních potřeb je tak sestavena „aktivizace na zakázku“. K navození pozitivně emočních vzpomínek využíváme rodinné fotografie, oblíbené obrazy či osobní předměty klienta, které si přináší s sebou z domova.
- Klienti se změněným způsobem chování mají nejčastěji problém s orientací v čase a místě, ale také v orientaci identity „kdo jsem JÁ“. Díky biografickým informacím můžeme klientovi v této oblasti pomáhat různými způsoby dle jeho zachovalých dovedností a schopností. K těmto účelům využíváme kalendáře, hodiny a osobní předměty klienta z jeho domácího prostředí.
- Osobní prostor klienta v pokoji se snažíme co nejvíce přizpůsobit jeho potřebám. Z tohoto důvodu se na vás obracíme o spolupráci a hledáme možnosti, jak do pokoje nainstalovat osobní předměty klienta jako např. obrazy, poličky, květiny, dle možností v pokoji i křeslo apod. z jeho přirozeného domácího prostředí.
- Základem biografické péče je porozumění životní historii klienta. Adekvátní a individualizovaná péče na základě znalostí biografie je přínosem nejen pro našeho klienta, ale také pro pracovníky domova. Chceme našim klientům poskytovat optimální péči při zachování respektu a úcty k jejich osobnosti.

- **Pravidla pro podání stížnosti**

Každý může podat stížnost, připomínku či podnět ústně nebo písemně, může zaslat poštou, e-mailem, telefonicky, ale také vložení 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 podle článku VII odstavce 6).
- nezaplacení úhrady, byl – li klient povinen platit úhradu podle článku VII. smlouvy.

- 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 účtované 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 a počtu dle aktuálního a platného ceníku.
- **Doprava** je zajišťována služebními vozy. Pro imobilní klienty má domov devítimístný automobil s plošinou pro osoby na mechanickém vozíku. Služba je účtována dle aktuálního a platného ceníku.
- **Pedikúra** – tuto službu jsou realizovány pracovníci domova 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. Klienti jsou ubytováni na jednotlivých oddělení péče a mají k dispozici společné prostory jako jídelnu, společenskou místnost a areál zahrady. Strava je připravována ve vlastní kuchyni zařízení a nabízí tři formy diety – šetřící, žlučnickovou a diabetickou. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin sedm dní v týdnu.

Datum aktualizace 2. 9. 2024