

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 pro osoby se zdravotním postižením
Identifikátor služby	49748190
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 „aktivního“ a důstojného života 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 40-ti let věku, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

- c) Cíle**

Cílem služby je poskytovat potřebnou podporu, pomoc a péči k udržení nebo zvýšení jejich soběstačnosti a kvality života.

- Snižovat závislost osob se zdravotním a tělesným postižením na poskytované službě zachováním nebo dosažením jejich fyzické a psychické soběstačnosti prostřednictvím rozvíjení dovedností a schopností
- Snižovat závislost osob se zdravotním a tělesným postižením na poskytované službě začleněním klientů v maximálně možném rozsahu do běžného života společnosti a umožnit jim žít takovým způsobem života jako žijí jejich vrstevníci.
- Dosáhnout maximální rozvoj osobnosti, schopností a dovedností klienta při respektování jeho možností a schopností.
- Pomoc při integraci klienta zpět do domácího prostředí, pokud to rozvoj schopností a dovedností klienta umožní.

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 přichozí 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. V případě zájmu je umožněna prohlídka domova, při které jsou podány informace o poskytovaných službách jak v ústní, tak písemné podobě.

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. Sociální pracovníci zajišťují veškeré náležitosti spojené s přijímáním nového klienta, ukončováním služby a úmrtím klienta. Pomáhají při adaptaci nově přichozících klientů, řeší konflikty, spolupracují s rodinnými příslušníky. Při příchodu nového klienta do domova sociální pracovníci po dohodě a se souhlasem klienta založí individuální depozitní účet finančních prostředků v hotovosti. Z tohoto depozitního účtu jsou sociálními pracovníky vypláceny finanční prostředky dle individuálních potřeb a přání klienta.

Na základě individuálních potřeb pomáhají sociální pracovníci také klientům při hospodaření s finančními prostředky – např. formou nácviku samostatného hospodaření s finančními prostředky, dále také úschova hotovosti a cenností, nebo pomoc při zajišťování drobných nákupů. V průběhu poskytování služby provádí vyúčtování a výběry úhrad za pobyt a vyúčtování za pobyt mimo domov (vratky). Klienti mají právo zvolit způsob úhrady za poskytované služby formou platby v hotovosti přes depozitní účet, převodem z účtu nebo prostřednictvím pošty. Sociální pracovníci také zajišťují odesílání a příjem pošty klientů v domově. Do působnosti oddělení spadá sociálně právní ochrana, zvláště u nesvéprávných osob.

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

- **Popis služby**

- a) **Základní činnosti dle zákona**

- **Poskytnutí ubytování** – 66 klientům je poskytováno ubytování na třech oddělení péče ve 34 pokojích, z toho je 13 jednolůžkových, 11 dvoulůžkových, 9 třílůžkových a 1 čtyřlůžkový/ošetřovatelský. Většina pokojů má vlastním sociálním zařízením. Pokoje jsou vybaveny polohovacím lůžkem, nočním stolem, skříňkou na osobní věci. Podle prostorových možností jednotlivých pokojů si můžou klienti dovybavit svůj osobní prostor vlastním křeslem, obrázky, květinami. Dále je klientům umožněno mít vlastní TV, rádio, PC či jiné spotřebiče. Pro klienty je zajištěn úklid, praní ložního a osobního

prádla a žehlení pracovníky vlastní prádelny. K využívání této služby je nutné osobní prádlo označit, abychom zajistili správné vrácení čistého prádla každému klientovi. Pracovníci prádelny označí osobní prádlo nažehlovacím štítkem do míst, kde při nošení oděvu není viditelný. O způsobu označení a provozu prádelny je klient informován v průběhu jednání o uzavření Smlouvy.

- **Poskytnutí stravování** – je zajištěno vlastní kuchyní. Zaměstnanci stravovacího provozu zajišťují nejen celodenní stravování pro klienty poskytované sociální služby v domově, ale navíc vaří obědy pro klienty terénní pečovatelské služby, vlastní zaměstnance a cizí strávníky. Oběd a večeři si v pracovních dnech mohou klienti vybrat ze dvou druhů jídel nebo mohou požádat o dietní stravu (dieta žlučnicková, diabetická). Klienti mají možnost si jednotlivé jídlo také dle vlastního uvážení odhlásit. V takovém případě si náhradu klient zajistí s pomocí rodiny.
- **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu** je zajišťována odborným a proškoleným personálem. Mezi tyto činnosti patří: pomoc při oblékání a svlékání oděvu včetně speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh, pomoc při podávání stravy a zajištění pitného režimu, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnějším i vnitřním prostoru, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- **Pomoc při osobní hygieně** probíhá dle individuálních možností a schopností klienta. Na základě nastaveného individuálního plánu 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 používání inkontinenčních pomůcek.
- **Výchovně vzdělávací a aktivizační činnosti** jsou poskytovány formou aktivit a činností, např. ruční práce (pletení, vyšívání, práce s textilem, přírodními materiály ...), hudba, tanec, pohybové aktivity apod. Klienti se účastní různých sportovních i kulturních aktivit – jezdí na výlety a poznávají okolí, navštěvují divadelní představení a výstavy, setkávají se při posezeních s hudbou, nebo u táborového ohně. Klienti se mohou zapojit do činnosti klubů jako např., Klub vaření, Taneční klub, Klub zpěvu a hudby. Činnosti klubů jsou zaštiťovány nejen pracovníky aktivizace, ale také dobrovolníky. Podle zájmu klientů je v průběhu roku organizováno několik výletů za poznáváním. K dopravě klientů má domov vlastní automobil s plošinou pro přepravu imobilních osob na mechanickém vozíku. Ve společenské místnosti se uskutečňují hudební a kulturní programy, besedy nebo přednášky. Také zde probíhají tradiční vánoční večírky a velikonoční výstavy. Pro čtenáře je k dispozici knihovna (přístupná denně).
Pracovníci aktivizace dále provádějí nácvik základních dovedností na PC/notebooku dle zájmů klientů. Při získání základních dovedností používají klienti vlastní PC nebo notebook s možností připojení na internet přes Wi-Fi veřejné sítě v celém domově.
- **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 a informačních zdrojů, pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících

sociální začleňování osob. Také v této oblasti využíváme dobrovolníky, kteří jsou vysílány Dobrovolnickou agenturou DoRA Plzeň.

- **Sociálně terapeutické činnosti psychoterapie a socioterapie**, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálně-právních schopností podporujících sociální začleňování osob a integraci do pracovního procesu, pokud to možnosti a schopnosti klienta umožní.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** poskytují sociální pracovníci na základě potřeb klientů. Jedná se zejména o doprovázení klienta na úřady, zajištění výměny dokladů, pomoc při psaní úředních dopisů. Sociální pracovníci vždy dbají, aby jejich pomoc byla úměrná možnostem a schopnostem klienta. **Pomoc při jednání na úřadech** např. vyfotografování na občanské průkazy, dle potřeby je zajišťováno pracovníky Městského úřadu Kralovice. Sociální pracovníci pomáhají také klientům při sepisování úředních dopisů, dle potřeby, 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:

- 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 **Koncepcí 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. Snahou takto poskytované péče je zajistit individualizovanou péči se zaměřením na individualitu klienta. Za kvalitu ošetrovatelské péče zodpovídají vedoucí oddělení péče a úseků.

- **Rehabilitační péče** je v domově poskytována na základě indikované péče lékaře. Rehabilitační pracovníce (fyzioterapeutka) pro klienta připravuje rovněž skupinová cvičení se zaměřením na udržení a zlepšení tělesné kondice, cvičení při hudbě i nácviky chůze v areálu domova.

•

- **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 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 účtovány dle aktuálního a platného ceníku, který je dostupný na informační nástěnce každého oddělení.

- **Kopírování** dokladů a dokumentů zajišťují sociální pracovníce 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 s areál zahrady. Strav je připravována ve vlastní kuchyni zařízení a nabízí tři formy diety – šetřící, žlučnickovou a diabetickou. Zařízení má také vlastní prádelnu, a kromě vyprání ošacení pracovníce provádí označení prádla a drobné opravy. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin sedm dní v týdnu.

Datum aktualizace 2.9. 2024