

Popis realizace poskytování sociální služby

1. Úvod

Domov pro seniory v Perninku, příspěvková organizace (dále jen „domov“) je příspěvkovou organizací Karlovarského kraje. Je umístěn v krásné horské přírodě, v obci Pernink, vzdálené 25 km od Karlových Varů. V současné době poskytuje pobytové celoroční služby sociální péče – domovy pro seniory – dle § 49 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění (dále jen „zákon o sociálních službách“), dospělým osobám od 60 let věku a dále seniorům od 65 let věku.

Kontaktní adresa:

Název zařízení: Domov pro seniory v Perninku, příspěvková organizace (dále jen „domov“ nebo „poskytovatel“)

Adresa sídla: Nádražní 268, 362 36 Pernink

Místo poskytování služby: a) Nádražní čp. 282, 362 36 Pernink (Dále jen „Pernink“)

b) Perninská 975, 362 21 Nejdek (dále jen „Nejdek“)

IČ: 711 751 99

Kontakt: telefon: ředitel: 777 112 785
sociální pracovnice: 736 650 067
služba 24 hod.: 736 650 069
e-mail: ředitel: reditel@domov-pernink.cz
sociální pracovnice: socialni@domov-pernink.cz
web: <http://www.domov-pernink.cz>
datová schránka: ak2ki4d

2. Základní popis realizace sociální služby domovy pro seniory (dále jen „domov“ nebo „služba“)

Služba je realizována na dvou, od sebe 8 km vzdálených, místech. Služba je poskytována jak ženám, tak mužům.

V Perninku je služba poskytována v třípodlažní budově. Bezbariérovost je zajištěna evakuačním výtahem. Ve vestibulu je také zdvihací plošina. V budově se nachází 8 jednolůžkových a 7 dvoulůžkových pokojů. K areálu domova patří zahrada, se zahradním altánem, využívaná pro relaxaci a různou zájmovou činnost.

V Nejdku je služba poskytována ve dvou patrech propojených výtahem. (V budově je v provozu rovněž zdravotnické zařízení – Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace). Sociální služba domovy pro seniory je poskytována ve dvou patrech, propojených výtahem. Služba je provozována ve 12 jednolůžkových a 10 dvoulůžkových pokojích. K využití je zahrada v areálu a relaxační zóna s altány před budovou.

3. Poslání domova

Posláním domova je umožnit dospělým osobám a seniorům, kteří vzhledem k těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti nemohou žít ve svém přirozeném prostředí, žít v domově běžným způsobem života a s podporou nabízených sociálních služeb prožít aktivní a důstojné stáří.

4. Cílová skupina

Služba je určena:

Dospělým osobám od 60 let a dále seniorům od 65 let. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon o sociálních službách).

Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí od 60 let
- mladší senioři (65–80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

5. Kapacita zařízení

Kapacita služby: 54 lůžek, z uvedené kapacity je 1 lůžko k zajištění bezodkladné péče (přechodný pobyt klientů).

Z celkové kapacity je umístěno 22 lůžek v Perninku a 32 lůžek v Nejdku. Lůžko k zajištění bezodkladné péče je umístěno v Nejdku.

Lůžko k zajištění bezodkladné péče (přechodný pobyt klientů) slouží k okamžitému přijetí zájemce o službu, který splňuje kritéria cílové skupiny a jeho nepříznivá situace vyžaduje bezodkladnou pomoc (např. propuštění osoby ze zdravotnického zařízení bez zajištění další péče v souvislosti s výkonem povinnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle ustanovení § 92 písm. a) a krajského úřadu dle ustanovení § 93 písm. a) zákona o sociálních službách; přechodné zhoršení zdravotního stavu pečující osoby, dlouhodobá hospitalizace pečující osoby, úmrtí pečující osoby, neschopnost pečující osoby nadále zvládat poskytování péče v domácím prostředí ohrožující zdravotní stav zájemce). Délka přechodného pobytu zpravidla nepřesahuje dobu 3 měsíců.

6. Druh a forma poskytované služby

Domov poskytuje sociální službu v souladu se zákonem o sociálních službách a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Domov realizuje pobytovou službu sociální péče, která je poskytována nepřetržitě sedm dní v týdnu, 24 hod. denně.

7. Předmět činnosti

V domově pro seniory jsou zajišťovány podle § 49 odst. 2 zákona o sociálních službách tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně-terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poskytování ubytování

Umístění na jednotlivé pokoje se provádí na základě přání uživatelů s přihlédnutím ke kapacitním možnostem domova dle uvolněných lůžek a s přihlédnutím ke stavu, chování a charakteru spolubydlícího.

Pokoj nahrazuje obyvatelům domácí prostředí a měli by se v něm cítit dobře. Každý má možnost si svůj pokoj dovybavit vlastními drobnými předměty včetně drobných elektrospotřebičů.

Úklid pokojů i ostatních prostor provádějí zaměstnanci domova průběžně po celý den.

Standardní vybavení pokojů:

Pokoj uživatele služby je vždy vybaven lůžkem (dle potřeb uživatele - polohovacím lůžkem), nočním stolem, šatní skříň, stolem a židlí. Signalizace je zavedena všude, kromě 4 pokojů pro mobilní klienty. Skříň, případně noční stůl jsou uzamykatelné.

Poskytování stravy

Stravování v Perninku je zajištěno vlastní kuchyní. Klientům v Nejdku je jídlo zajištěno dodavatelsky od Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace.

Klientům na obou místech poskytování služby je poskytována celodenní strava, kterou se rozumí snídaně, oběd, večeře a dvě vedlejší jídla. Jídlo je podáváno 5x denně. Dietní strava navíc obsahuje druhou večeři. V domově je zajištěn celodenní pitný režim.

Strava je na základě doporučení praktického lékaře a v souladu s hygienickými, zdravotními a stravovacími předpisy přizpůsobena zdravotnímu stavu uživatelů. Jídelní lístek je sestavován společně s dietní sestrou.

Obyvatelé se mohou s ohledem na svůj zdravotní stav stravovat v jídelně nebo na pokojích. V Perninku je k dispozici jedna společná jídelna. V Nejdku jsou klientům k dispozici dvě samostatné malé společenské místnosti, které budou sloužit také jako jídelny.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pracovníci přímé péče uživatelům pomáhají při zvládnání běžných úkonů péče a při osobní hygieně. Podporují a dále rozvíjejí u uživatelů jejich stávající zájmy a záliby, pomáhají jim zapojit se do různých aktivit a podílejí se na hledání a rozvíjení zájmů nových, s cílem umožnit obyvatelům domova žít běžný domácí život, zůstat součástí místní komunity a využívat místních institucí, které poskytují služby.

Ve vlastní prádelně je uživatelům služby v Perninku zajištěno praní ložního i osobního prádla včetně drobných oprav a úprav prádla. Pro uživatele v Nejdku bude prádlo práno dodavatelsky v prádelně Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc v této oblasti zajišťují pracovníci v sociálních službách. Jedná se o pomoc při úkonech osobní hygieny, péči o vlasy a nehty, pomoc při použití toalety a další pomocné a podporující činnosti v návaznosti na individuální potřeby konkrétního uživatele.

Aktivizační činnosti

Aktivizační činnosti zajišťuje nepedagogický pracovník v sociálních službách. Tento pracovník poskytuje aktivizační činnosti dle předem stanoveného rozpisu střídavě na obou pracovištích domova. Nabídku tvoří především pracovní činnosti, které podporují upevňování motorických, psychických a sociálních schopností.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Obyvatelé domova se volně pohybují ve všech vnitřních prostorech domova i mimo domov. Nejsou při pohybu nijak omezováni. Procházky ve velké zahradě, blízkém okolí a obci jsou tou nejlepší rehabilitací pro udržení a uchování životní a zdravotní svěžesti.

Život obyvatel je zpestřován kulturními, společenskými i sportovními akcemi, kterých se ve svém volném čase mohou uživatelé na základě vlastního zájmu účastnit. Skladba je orientována na široké spektrum kultury (kino, divadlo, koncerty, akce pořádané školami, besedy se zajímavými lidmi, společné oslavy narozenin). Díky pravidelným návštěvám kněze jsou naplňovány i duchovní potřeby obyvatel. Akce jsou zprostředkovávány na obou pracovištích domova.

Sociálně-terapeutické činnosti

Prostřednictvím sociálně terapeutických činností podporují pracovníci v sociálních službách, nepedagogičtí pracovníci a sociální pracovník, uživatele služby, v udržení jejich sociálních schopností a dovedností. Jedná se o činnosti, které napomáhají sebeobslužnosti a samostatnosti uživatele.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zajišťuje obyvatelům kvalifikovaný sociální pracovník. Vede spisovou dokumentaci uživatelů služby, dále např. připravuje „Smlouvy o poskytnutí sociální služby“, pomáhá uživatelům s vyřízením na péči apod.

Pomáhá uživatelům řešit, popř. předcházet, rizikovým situacím, při jednáních na úřadech a soudech. Komunikuje s rodinnými příslušníky a zákonem stanovenými opatrovníky u uživatelů, kteří mají omezenou svéprávnost.

Odpovídá za dodržování Standardů kvality sociálních služeb. Je nejen garantem, ale i manažérem kvality poskytovaných sociálních služeb a koordinátorem práce pracovníků přímé péče.

Nakládání s majetkem klientů je řešeno vnitřní směrnicí domova č.19, o Nakládání s majetkem klientů.

Ošetrovatelská a rehabilitační zdravotní péče

Vedle sociálních služeb je obyvatelům zajištěna ošetrovatelská a rehabilitační zdravotní péče prostřednictvím vlastních zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání a zdravotní výkony poskytují na základě ordinace ošetroujícího lékaře.

Domov má vybavenou ordinaci v Perninku a pronajímá jí lékařům.

Tuto možnost využívá praktický lékař, který poskytuje zdravotní péči v domově v Perninku 2x týdně ve stanovených ordinačních hodinách a psychiatr, který je v domově 1x měsíčně a dle potřeby zajíždí do místa poskytování v Nejdku.

V Nejdku poskytuje zdravotní péči praktický lékař 2x týdně přímo na pokojích klientů, případně v sesterně, která je na tuto možnost vybavena.

V naléhavých případech je lékař povolán z nejbližšího zdravotního střediska kdykoliv. V místnosti sester je tabule se světelnou signalizací pro případ nutné pomoci uživateli na pokoji.

Pravidelnou rehabilitací a cvičením získávají obyvatelé základní dovednosti nutné pro zvládnutí péče o vlastní osobu a posiluje se jejich soběstačnost. Skupinové nebo individuální cvičení probíhá na základě ordinace lékaře a za využití rehabilitačních pomůcek a přístrojů.

Fakultativní služby

Vedle základních služeb mohou být uživatelům poskytovány v našem domově také další, tzv. fakultativní služby. Fakultativní službou v domově je doprava k vyřizování osobních záležitostí. Doprava je domovem zajišťována osobním automobilem a osmimístným mikrobusem.

Kvalita poskytované služby

Domov má vypracovány Standardy kvality sociálních služeb, které dodržuje. Průběh poskytování služby plánujeme podle osobních cílů jednotlivých uživatelů služby, dle jejich potřeb a schopností, vedeme individuální záznamy o průběhu poskytování služby. K podpoře individuálního přístupu má každý obyvatel domova svého „klíčového pracovníka“, který mu pomáhá žít podle jeho přání a tužeb.

Úhrada za poskytované služby

Domov pro seniory v Perninku poskytuje celoroční pobytové sociální služby za úhradu.

Výše úhrady za poskytovanou sociální službu je uvedena ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby a je stanovena v souladu s prováděcím předpisem č. 505/2006 Sb., k zákonu o sociálních službách.

Při poskytování sociální služby hradí klient úhradu za:

- a) ubytování,
- b) stravu,
- c) péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu,
- d) fakultativní služby (pokud je klient využívá).

Aktuální informace o výši úhrad jsou k nahlédnutí na webových stránkách domova (adresa webu viz první strana).

8. Zájemce o službu

Zájemce a jeho rodinní příslušníci se o námi poskytované službě mohou dozvědět z těchto zdrojů:

- Internet – webové stránky domova
- Informační leták
- Registr poskytovatelů sociálních služeb uveřejněn na internetových stránkách ministerstva práce a sociálních věcí
- Osobní nebo telefonický kontakt do domova
- Katalog poskytovatelů sociálních, sociálně – zdravotních služeb a ostatních aktivit pro občany města Ostrov a jeho okolí
- Katalog poskytovatelů sociálních služeb v Karlovarském kraji

Doporučujeme každému zájemci a jeho rodinným příslušníkům osobní prohlídku domova, při které zodpovíme všechny dotazy a zájemce domovem provedeme.

Žádost o přijetí do domova se skládá ze dvou formulářů:

- žádost o poskytnutí sociální služby,
- příloha k žádosti – Posudek registrujícího praktického lékaře žadatele.

Formuláře jsou ke stažení na webových stránkách domova nebo je zašleme poštou.

Žádost může žadatel, nebo jím pověřená osoba, do domova doručit osobně, poštou, e-mailem anebo jiným prokazatelným způsobem.

Domov vede evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodu, že nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

Pokud poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Před uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby je žadatel povinen předložit vyjádření lékaře a sociální pracovnice domova provede sociální šetření a posoudí, zda nedošlo ke změně okolností rozhodných pro přijetí.

9. Možnost odmítnutí poskytnutí služby

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb (§91 odst.3) písm. a) až d) zákona o sociálních službách, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
- osobě, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít se zájemcem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom zájemci na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

V případě odmítnutí zájemce o sociální službu, nabídne sociální pracovnice zájemci pomoc při řešení jeho životní situace.

V případě, že zájemce s oznámením o odmítnutí nesouhlasí, může podat stížnost ke zřizovateli DpS v Perninku, Krajskému úřadu v Karlových Varech, odboru sociálních věcí.

10. Nástup do domova

Při nástupu do domova je nový uživatel seznámen se základními vnitřními předpisy domova a je s ním sepsána „Smlouva o poskytnutí sociální služby“ dle § 91 a následně zákona o sociálních službách. Účelem smlouvy je úprava vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Standard č. 4 našeho domova řeší podrobně a komplexně proces uzavírání Smlouvy.

Ve Smlouvě jsou řešeny:

- rozsah, místo a čas poskytování sociální služby,
- výše úhrady za službu a způsob jejího placení,
- úprava práv a povinností uživatelů i práva a povinnosti poskytovatele ve smyslu platných vnitřních pravidel (Směrnice, Domácí řád)
- způsob podávání stížností na poskytované služby a způsob vyřizování stížností,
- výpovědní důvody, výpovědní lhůty a další podmínky ukončení poskytování služby, jak ze strany uživatele, tak ze strany poskytovatele,
- doba platnosti smlouvy a závěrečná ujednání.

Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavírána na dobu neurčitou.

Uživatel nemůže práva z této smlouvy postoupit na jiného.

11. Podmínky pro ukončení služby

Klient může z vlastního rozhodnutí smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu.

Domov může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Uživatel opakovaně hrubým způsobem porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, za hrubé porušení Smlouvy uživatelem se považuje zejména:
 - zamlčení výše jeho aktuálního příjmu, pokud není úhrada služby hrazena v plné výši,
 - opakované nezaplacení úhrady,
 - opakované porušení povinností uvedených v Domácím řádu a vnitřních pravidlech poskytovatele, na které byl uživatel upozorněn písemně nebo jiným způsobem pro uživatele srozumitelným.
- b) Jestliže osobní poměry uživatele přestaly být ve shodě s podmínkami cílové skupiny poskytovatele, např. dojde k takové změně zdravotního stavu klienta, že bude potřebovat jiný druh služby.
- e) Jestliže uživatel nevyužívá sjednané sociální služby – pobyt mimo domov, více jak 180 dnů v kalendářním roce.
- f) Jestliže uživatel nenaplní závazek o změně a doplnění smlouvy.

Výpovědní lhůta pro výpověď smlouvy činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď druhé straně prokazatelně doručena.

Poskytovatel může také smlouvu vypovědět, pokud z důvodů provozních, odborných nebo finančních nebude schopen sjednané služby dále poskytovat. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi uživateli.

Smlouvu lze ukončit i vzájemnou dohodou.

12. Stížnosti

Domov chápe stížnost jako důležitý zdroj informací o spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytované služby a také jako obranu proti neoprávněnému zásahu do jejich práv a chráněných zájmů.

Vyjádřit svobodně svou nespokojenost je právem každého člověka. Stejně právo mají tedy i uživatelé naší služby.

K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel sociální služby, ale i jiná osoba, protože stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (příbuzný, přítel apod.) nebo i právnická (občanská poradna).

Uživatel sociální služby má právo podat proti kvalitě a způsobu poskytovaných služeb stížnost, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují, stanoví vnitřní standard domova č.7.

Domov prostřednictvím svých zaměstnanců obyvateli podává informace o možnosti stěžovat si ve formě jemu srozumitelné; vždy tak činí při příjmu obyvatele do Domova.

O vyřízení stížnosti (pokud není anonymní) je uživatel vždy vyrozuměn osobně, vhodnou formou. Vyrozumění je nejčastěji písemné, případně v takové formě, aby uživatel výsledku porozuměl.

Každá stížnost je řešena v nejkratším možném termínu, maximálně do 14 dnů.

13. Závěr

Domov pro seniory v Perninku při poskytování sociálních služeb vychází zejména z osobních cílů, přání a potřeb každého uživatele, uvedených v jeho individuálním plánu a současně přihlíží ke svým provozním možnostem a schopnostem svých odborně způsobilých pracovníků, kteří rozsah a způsob služeb zajišťují.

V Perninku dne: 30. 3. 2021

Datum účinnosti:

Bc. Alfréd Hlušek
ředitel organizace