



## Sociální služba: Domov pro seniory Vila Maria

### Kontakty

#### Kontaktní adresa:

DOP – HC s r.o.  
Domov pro seniory Vila Maria  
Bergmannova 195  
Dolní Rychnov 356 04  
www.dop-hc.cz

Sociální pracovnice  
Bc. Renata Čočková  
tel./fax: +420 352 678 334  
mob.: +420 739 457  
e-mail: [cockova@dop-hc.cz](mailto:cockova@dop-hc.cz)

## Popis realizace poskytování sociální služby Domov pro seniory účinnost od 03/2017

Domov pro seniory je pobytová sociální služba poskytovaná dle § 49 zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### Naši klienti

Cílovou skupinou klientů jsou osoby s chronickým onemocněním a senioři.

### Popis cílové skupiny

Péče je určena seniorům převážně ve věku od 60 let, kteří jsou částečně nebo zcela nesoběstační a u nichž se často z důvodu chronické nemoci nebo věku projevuje pokles funkčních činností. Tito klienti mají sníženou schopnost zajistit si základní životní potřeby, schopnost sebeobsluhy a vyžadují péči, kterou jim rodina není schopna zajistit vlastními silami, jsou bez dostatečného sociálního zázemí nebo nemají zabezpečenou péči odpovídající jejich zdravotnímu a sociálnímu stavu. Často vlastními silami nemohou uplatňovat svá práva. Služba je zaměřena na klienty, jejichž stav je stabilizovaný a nevyžaduje nepřetržitou kvalifikovanou léčebnou péči či hospitalizaci v nemocnici.

Sociální službu poskytujeme zejména klientům, jejichž zdravotní stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti. Klientům ve věku 50 - 60 let poskytujeme péči výjimečně, pokud je soběstačnost klienta snížena natolik, že není schopen se o sebe postarat ani s pomocí terénních nebo ambulantních služeb a rodiny.

### Cílová skupina

- Osoby s chronickým onemocněním
- Senioři

### Věková struktura

- Dospělí (50-64 let)
- Mladší senioři (65-80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

### Kapacita sociální služby:

Maximální kapacita služby: 20 lůžek

### Forma poskytované služby:

- pobytová

### Důvody pro odmítnutí zavedení sociální služby

Poskytnutí sociální služby může být odmítnuto na základě § 91 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách z následujících důvodů:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí požadované sociální služby
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Jestliže domov odmítne uzavření smlouvy, vydá žadateli na jeho žádost potvrzení s uvedením důvodu odmítnutí.

### Do cílové skupiny nespadá klient:

- klient, který nesplňuje podmínku danou zákonem č. 108/2006 Sb. § 50 v platném znění podmiňující poskytování sociální služby sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení
- klient se změnou zdravotního stavu, vyžadujícího trvalé odborné ošetřování zdravotním personálem nebo ošetření a obsluhu jinou osobou po dobu 24 hodin denně

### Poslání Domova pro seniory (dále v textu Domov)

Společnost DOP – HC s.r.o., Dům ošetrovatelské péče a Home Care, Dolní Rychnov se zavazuje umožnit kvalitní a důstojný život klientům – seniorům se sníženou soběstačností a schopností sebeobsluhy - v Domově pro seniory ve Vile Maria.

### Pomoc při zvládání životních potřeb

Služby jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnání běžných životních potřeb, o které se klient vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu již nemůže sám starat. Klientům poskytujeme sociální služby s respektem a úctou k jedinečnosti člověka.

## Svobodná vůle klienta

Vytváříme prostor pro svobodnou volbu klienta v tom, jak chce žít a jakým způsobem chce nabízené sociální služby využívat.

## Tým pracovníků spolupráce s rodinou

O klienty se stará profesionální tým pracovníků, který jedná vždy v zájmu klienta a rozvíjí spolupráci s jeho rodinou. Ve Vile Maria se snažíme o vytvoření přátelské, domácí atmosféry.

## Cíle sociální služby DpS:

- poskytovat komplexní sociální a ošetrovatelskou péči, která se zaměřuje na uspokojování potřeb celé osobnosti klienta – potřeby biologické, psychické, sociální a duchovní
- respektovat etické principy péče, jako je právo na důstojnou péči, právo na svá vlastní rozhodnutí a svobodnou volbu
- posilovat dobré zdraví a pohodu klientů a podporovat nebo pomáhat navracet soběstačnost
- uspokojovat individuální potřeby klientů a poskytovat služby dle standardů kvality sociálních služeb
- poskytovat terapie a aktivizace zaměřené na zlepšení sebeobsluhy, sebepéče a psychických funkcí na zlepšení fyzické zdatnosti, psychické pohody
- pomoci našim klientům žít tak nezávisle a plně, jak jim to jejich zdravotní stav dovoluje - podporovat klienty, aby pokračovali v naplňování svých zájmů
- pomoci klientům zachovat si kontakt se společenským prostředím – kontakt s okolím, příbuznými, rodinou a známými
- umožnit klientům využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, zůstat součástí přirozeného sociálního prostředí
- rozvíjet spolupráci s dobrovolníky, kteří za klienty dochází a pořádají pro ně řadu aktivit
- pořádat kulturní a společenské akce pro naše klienty
- vytvářet bezpečné, klidné a přátelské prostředí, podobné domácímu

## Principy poskytovaných služeb

### Sociální služby, které poskytujeme, jsou stavěny na principu

- dodržování práv a svobod člověka, zejména práva na soukromí, důstojnost, právo si stěžovat, právo volby, právo na svobodný pohyb, nezávislost, právo na poskytování služby bezpečné a odborné
- úcty a respektu k člověku
- podpory samostatnosti a nezávislosti
- přizpůsobování poskytovaných služeb potřebám klientů
- vzájemné tolerance a důvěry
- schopnosti pružně reagovat na změny a nové poznatky
- otevřenosti poskytovaných služeb vůči klientovi – klient má možnost nahlížet bez omezení do osobních spisů, hodnocení kvality poskytovaných služeb apod.

- profesionality, osobní odpovědnosti pracovníků a týmové práce

## Rozsah poskytování sociální služby:

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

Rozsah služeb si klient ve spolupráci s klíčovým pracovníkem zvolí ve Smlouvě a v Individuálním plánu.

- ubytování
- úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- poskytnutí stravy: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – a to v rozsahu 3 hlavních jídel a svačtin
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek při osobní hygieně:
  - pomoc při úkonech osobní hygieny
  - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
  - pomoc při použití WC
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
  - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - 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 prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  - podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- sociálně terapeutické činnosti:
  - socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- aktivizační činnosti:
  - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

## Poskytované fakultativní služby:

Dopravu nebo doprovod (k lékaři, k vyřizování úředních záležitostí, apod.) klienta a jeho věci do a/nebo z místa, které označí. Činnost není fakultativní pouze tehdy, jedná-li se o poskytnutí doprovodu na vyšetření do zdravotnického zařízení Klientovi, který není schopen z důvodu špatného zdravotního stavu bez doprovodu cestu na vyšetření absolvovat.

## Místo a čas poskytování služby:

Společnost DOP - HC zajišťuje sociální službu domov pro seniory v Domově pro seniory Vila Maria, Bergmannova 195 v Dolním Rychnově, a to nepřetržitě 24h denně 7 dní v týdnu.

## Zajištění materiálních a technických podmínek:

Sociální služby – domov pro seniory – poskytujeme ve zrekonstruované budově – Vila Maria, kde jsou poskytovány rovněž sociální služby domova. Budova má tři nadzemní podlaží a je zcela podsklepena. Celkově je budova řešena bezbariérově:

- vybavena signalizačním zařízením pro komunikaci personálu s klientem
- pokoje 2–3 lůžkové a jeden 1 lůžkový pokoj, vybavené moderními polohovacími mech. a el. lůžky a dalším standardním nábytkem, s televizním signálem, v přízemí jsou pokoje vybaveny francouzskými okny s přístupem do zahrady
- koupelny a WC slouží vždy pro dva pokoje
- centrální koupelna vybavena též pojízdným sprchovacím lůžkem a signalizací
- jídelna
- místnost pro socioterapii a společenské koutky
- ve 2. patře uprostřed prosklená místnost sloužící jako sesterna
- čistící místnosti na každém patře
- šatny personálu a denní místnost
- výdejna pokrmů – malá kuchyňka (pokrmů jsou připravovány v sousední budově v Domě ošetrovatelské péče a odsud převáženy do soc. zařízení) s příslušným zázemím
- skladové prostory na prostředky zdravotnické techniky
- prádelna je v malé technické budově vedle Domu s ošetrovatelskou péčí
- okrasná zahrada se zajímavou botanickou hodnotou, altánem, fontánou a posezením je pro klienty příjemným zpestřením obzvláště v letních měsících. V zahradě se za hezkého počasí konají socioterapie, bohoslužby. Odehrávají se zde kulturní akce a zahradní slavnosti. Pro příbuzné klientů a další jejich návštěvy se v teplých měsících zahrada stává příjemnou kulisou ke společným chvílím.

Parkování pro návštěvy je zajištěno přímo v areálu domova. Před areálem je zastávka MHD. V těsné blízkosti domova je také prodejna potravin a restaurace.

## Zavedení sociální služby domova pro seniory:

Domov zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině klientů využívajících našich služeb a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o službu a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb. Domov má zpracován soubor informací o poskytovaných službách, který je dostupný veřejnosti. Základní informace uveřejňuje těmito způsoby:

- na internetových stránkách [www.dop-hc.cz](http://www.dop-hc.cz)
- v informačním letáku, který lze získat přímo v Domově, na sociálních odborech městských úřadů a na dalších veřejných místech-
- v Katalogu sociálních služeb Karlovarského kraje
- v Katalogu sociálních služeb Města Sokolov
- ve firemním časopisu „S námi není nikdo sám“
- při pravidelných dnech otevřených dveří
- na internetových stránkách Karlovarského kraje
- v Registru poskytovatelů sociálních služeb

Tyto informační zdroje poskytují základní informace o zařízení, o jeho službách, popř. odkazují na jiné zdroje, které zodpoví konkrétní otázky zájemcům o službu, opatrovníkům, zájemcům o zaměstnání, odborné i laické veřejnosti.

## Jednání se zájemcem o službu

Se zájemcem o službu jednájí tyto pracovníci:

- sociální pracovnice

v textu dále jen „pověřený pracovník“

Navštíví-li zájemce Domov, pověřený pracovník poskytne zájemci, případně jeho rodinným příslušníkům nebo opatrovníkovi nejen příslušný formulář Žádost o umístění do Domova pro seniory „Vila Maria“ (dále jen žádost), ale také všechny potřebné informace a taktéž nabídne možnost prohlídky Domova.

Zájemce o službu se může na pověřeného pracovníka obrátit telefonicky, osobně a písemně. Zájemce si může předem domluvit s pověřeným pracovníkem Domova schůzku tak, aby se mu mohl pověřený pracovník věnovat. Při pohovoru se zájemcem, příp. i s jeho blízkými či opatrovníkem se zaměstnanec Domova snaží zjistit potřeby zájemce.

Pověřený pracovník odpoví na dotazy, které zájemce, jeho blízké příbuzné či opatrovníka napadly při seznamování s písemnou nabídkou služeb Domova (informační brožura, webové stránky). Odpovídá-li zájemce cílové skupině Domova, pak mu pověřený pracovník nabídne na základě jeho potřeb konkrétní služby s jejich cenovou relací. O tom, zda zájemce spadá do cílové skupiny, rozhoduje vždy sociální pracovnice.

Domov si může zájemce se svými blízkými prohlédnout a pohovořit s klienty, kteří již službu využívají, příp. využít jejich pozvání k prohlídce konkrétního pokoje. Interiér pokojů je možno shlédnout na lepelelu Domova, které je k dispozici v kanceláři sociálního referenta nebo v sekretariátu, případně na webových stránkách [www.dop-hc.cz](http://www.dop-hc.cz)

Rozhodne-li se zájemce využít služeb Domovem poskytovaných, vyplní formulář – **Žádost o přijetí**. Žádost doručí zpět Domovu tak, aby mohla být zařazena do pořadníku žadatelů o sociální službu. Zájemce se tak stává čekatelem. Žádost může též zájemce podat telefonicky a zaměstnanec, který s ním jedná, provede záznam do žádosti a žádost zařadí do Evidence žadatelů o sociální službu. Pověřený pracovník následně nabídne zájemci prohlídku zařízení a poskytnutí bližších informací, pokud předtím schůzka v Domově neproběhla.

## Smlouva o poskytnutí sociálních služeb

Před nástupem do Domova bude s čekatelem uzavřena písemná smlouva o poskytnutí sociálních služeb. Smlouva obsahuje zejména označení smluvních stran, druh sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady za sociální službu a způsob jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, výpovědní důvody a výpovědní lhůty a dobu platnosti smlouvy. Čekatel se uzavřením Smlouvy s poskytovatelem služeb stává klientem Domova.

## Sociální šetření a individuální plán klienta

Před přijetím provede sociální pracovník sociální šetření u klienta. Důležité informace ze sociálního šetření předá klíčovému pracovníkovi. Klientovi poté pověřený pracovník představí klíčového pracovníka, vysvětlí mu

roli klíčového pracovníka a seznámí jej také s možností požádat o změnu klíčového pracovníka v případě nespokojenosti. Klientovi přidělený klíčový pracovník vyplní s klientem jeho individuální plán. Aktivizační pracovník s klientem a příp. také s rodinou vyplní životopis klienta, který je důležitým podkladem pro individuální plánování.

## Poskytování sociální služby domov pro seniory

Při poskytování sociálních služeb se zaměřujeme na to, aby klienti Domova pro seniory (dále jen Domov) mohli žít hodnotný život, aby realizovali své cíle a podíleli se rozhodujícím způsobem na podobě sociální služby. Doba návštěv je časově neomezená, rodiny mohou klienty navštívit kdykoliv.

### Provádění hygieny, oblékání, pomoc při použití toalety a další prováděné úkony

Tyto postupy upravuje také směrnice č. 1 Pravidla pro ochranu práv klientů.

Tyto činnosti provádí všeobecné sestry a pracovníci v sociálních službách, dále jen „pracovník“. Pracovník se vždy před prováděním úkonu domluví s klientem na době provedení úkonu.

Všichni pracovníci podporují klienta k soběstačnosti při úkonech osobní hygieny. U klientů se sníženou sebedečností s hygienou pomáhá a u zcela nesoběstačných klientů provádí hygienu pracovník.

Hygienická péče je prováděna v koupelně, u imobilního klienta na lůžku se zajištěním intimity v možnostech Domova.

Klient má možnost hygienu odmítnout, pracovník motivuje klienta a informuje ho o nutnosti provedení hygieny, pracovník se např. s klientem domluví na pozdější době a zaznamená toto do individuálního plánu

V oblasti oblékání je klient podporován k soběstačnosti s ohledem na zdravotní stav klienta.

### Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Provádí všeobecné sestry a pracovníci v sociálních službách. Podle přání a potřeb klienta je klient personálem aktivně podporován v samostatném pohybu uvnitř objektu i vně objektu s ohledem na zdravotní stav klienta a je kladen důraz na zvýšení samostatnosti a sebeobsluhy klienta.

### Aktivizační činnosti

Provádění rehabilitačního ošetřovatelství, skupinového cvičení, procházky s klienty.

Na základě indikace ošetřujícím lékařem se pracovník domluví s klientem na době rehabilitačního ošetřovatelství. Personál také nabízí klientům možnost účastnit se skupinového cvičení v dopoledních hodinách a aktivizace na jednotlivých patrech.

### Aktivizační činnosti, kulturní a společenské činnosti

Klienti pobytové služby mají možnost se účastnit skupinové aktivizační činnosti dle harmonogramu ve společenských prostorách (společenské koutky, klubovna, jídelna, zimní zahrada, snoezelen, při hezkém počasí také na zahradě). Po dohodě s klienty a poradě s personálem aktivizační pracovník uspořádá pro skupinu klientů aktivizaci. Aktivizace s aktivizačním pracovníkem probíhá také individuální formou, především v dopoledních hodinách a je součástí individuálního plánování. Klient není do aktivizační činnosti nucen, personál pouze klienta motivuje k účasti, pokud si klient přesto nepřeje aktivizace zúčastnit, personál jeho přání respektuje. Aktivizační pracovník pomáhá také klientovi s úkony spojené s toaletou, s oblékáním a stravováním.

### Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů:

Personál klientům zajistí podporu např. při využívání služeb pošty, banky, obchodu, ošetření u lékaře atd. Podpora je individuální, pracovníci reagují podle individuálních potřeb klienta, na základě dohody s klientem. Největší podporu v této oblasti poskytuje referent sociálních věcí, popř. Sociální pracovnice a aktivizační pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Ošetření u lékaře pomáhá klientovi zajistit vrchní sestru.

- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob:

Podle dohody mezi klientem a rodinou informujeme rodinu o důležitých změnách a okolnostech v životě klienta. Klientům je také personálem nabízena účast na kulturních a společenských akcích, na jejichž přípravě se podílí zejména referentka sociálních věcí a aktivizační pracovník, ale i pracovníci v sociálních službách. Klienti se mohou podle své vůle a výběru zapojit do všech akcí, aktivizačních činností i cvičení pořádaných v Domově i mimo Domov. O všech akcích jsou klienti informováni na nástěnkách, umístěných v každém patře.

### Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobní záležitostí, pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv

Podporu v této oblasti poskytne klientovi na požádání referentka sociálních věcí (příp. sociální pracovnice), aktivizační pracovník, dle povahy záležitosti.

### Ostatní služby a činnosti, které pracovníci vykonávají s ohledem na dodržení soukromí klienta a etický přístup

#### Úklid

- Úklid na pokojích  
Uklízečka se může domluvit s klientem na úklidu pokoje v jeho nepřítomnosti. Uklízečka informuje klienta o úklidu v každém případě. Noční stolek, skříň uklízečky neotevírají, ale utírají pouze povrch nábytku. Jestliže si klient přeje sám povrch nábytku uklízet, je mu vyhověno. Klíčový pracovník zaznamená toto do individuálního plánu. Pokud nesoběstačný klient není schopen skříň nebo noční stolek sám otevřít a požádá uklízečku o pomoc, může mu uklízečka vyhovět a podat požadovanou věc.
- Vytírání chodby  
Uklízečka upozorní klienty, kteří jsou na chodbě, že je chodba právě vytřena a může být ještě mokrá. Používání kuželů na mokrou podlahu na oddělení v domově se neosvědčilo, neboť přes ně klienti často padali, z toho důvodu uklízečka kužele při vytírání podlahy na oddělení v domově nepoužívá.
- Úklid v koupelnách  
Uklízečka jednotlivé koupelny uklízí pouze když v nich nejsou přítomni klienti. Stane-li se, že klient náhle potřebuje na toaletu během úklidu koupelny, uklízečka práci přeruší a upozorní klienta nebo personál, že je podlaha mokrá.
- Úklid jídelny a klubovny  
Úklid uklízečka provádí v nepřítomnosti klientů.

#### Předávání pošty



Referentka sociálních věcí, popř. sekretářka informuje klienta o došlé poště, případně klienta vyzve k podepsání doručky. Klienta se zeptá, zda chce pomoci dopis otevřít a přeje-li si to, pak dopis přečte a případně vysvětlí obsah.

Při vydávání důchodu či na požádání klienta vybírání hotovosti z úschovy, sekretářka pozve klienta do kanceláře, příp. může klientovi finanční hotovost vydat na pokoji.

## Opravy v Domově

Oprava na pokoji u klienta: Technik informuje klienta, o jakou opravu se jedná a domluví se s ním na době provedení opravy, příp. se zeptá, zda může opravu provést nyní. Pokud je na pokoji personál (sestra, pracovník v sociálních službách) provádějící ošetřovatelské/pečovatelské úkony, na pokoj nevstupuje a opravu provede později. Technik se může dohodnout s klientem na provedení opravy v době jeho nepřítomnosti. Při opravě v koupelnách a na toaletách technik nejdříve před vstupem do místnosti zaklepe a přesvědčí se, že klient není uvnitř. Na provedení opravy v centrální koupelně se technik domlouvá s pracovníkem v sociálních službách tak, aby prováděl opravu v době, kdy je koupelna volná.

Technik dodržuje polední klid – od 12:30 – do 14:30 a v té době nedělá hluk a neopravuje na pokojích, pokud se nejedná o naléhavou opravu.

## Další poskytované služby:

### Rehabilitace a ošetřovatelská péče

Klientům poskytujeme zdravotní ošetřovatelskou péči indikovanou lékařem a rehabilitační ošetřovatelství na rotopedech a jiných pomůckách. Klienti mohou využít i masáž na profesionálním rehabilitačním křesle.

### Bazální stimulace a Snoezelen

Ošetřovatelská péče a rehabilitační péče jsou poskytovány dle konceptu Bazální stimulace. Jedná se o komunikační, interakční a vývoj podporující koncept, který se orientuje na všechny oblasti lidských potřeb. Bazálně stimulující ošetřovatelská péče se přizpůsobuje věku a stavu klienta, u něž podporujeme komunikační a pohybové schopnosti, které si dosud zachoval. Předpokladem je také práce s klientovou individualitou a integrace jeho příbuzných do ošetřovatelského procesu. Koncept má vypracované rehabilitační techniky pro stimulaci jako je vnímání tělesného schématu, chuťovou, optickou či auditivní stimulaci. Další místností sloužící pro klienty je relaxační místnost s názvem snoezelen. Pro klienty je tu vytvořeno specifické prostředí, jehož účelem je relaxace v atmosféře bezpečí a důvěry.

### Lékařští a jiní specialisté

Domov pravidelně navštěvují praktický lékař a psychiatr. Naše psycholožka potřebným klientům poskytuje psychoterapeutickou podporu. Kromě toho psycholožka pořádá vzdělávací semináře pro naše zaměstnance, zejména v oblastech přístupu ke klientům, komunikaci a stresu a účastní se výběrových řízení uchazečů o zaměstnání.

### Kněz

Klienty navštěvuje také kněz, který poskytuje věřícím a nejen jim duchovní oporu.

### Kulturní akce a výlety

Pro klienty pořádáme kulturní akce, výlety, oslavy narozenin a spolupracujeme také s dobrovolníky z občanského sdružení Střípky, kteří např. organizují canisterapii - terapie pomocí cvičených psů (za účasti

pracovníka v sociálních službách), čtení s knihovnicemi apod. a sami za klienty dochází, aby jim zpříjemnili volnou chvíli.

## Stravování

Klientům Domova je poskytováno stravování formou 3 hlavních jídel denně a dále svačiny a druhé večeře pro diabetiky. Samozřejmostí je dostatečný pitný režim. U klientů je brán zřetel na dietní omezení. Kromě toho mají klienti možnost objednat si u aktivizačního pracovníka některé pochutiny, oplatky a noviny.

## Dům ošetřovatelské péče

V sousedství budovy se nachází zdravotnické zařízení s lůžky následné péče – Dům ošetřovatelské péče. Vzhledem k možnosti komplexního poskytování služeb, tedy sociální a zdravotní péče v Domě ošetřovatelské péče se zajištěním komplementu, s dostupností konziliárních služeb a provázaností činností stávající agentury domácí péče je pro seniory regionu vytvořeno optimální prostředí v kritických životních situacích.

## Ukončení sociální služby

Smlouva může být vypovězena klientem (opatrovníkem) - písemné ukončení smlouvy - bez udání důvodu. Důvodem výpovědi s klientem může být naplnění stanoveného cíle (Dojde-li k naplnění osobních cílů klienta, které vyplývají ze smlouvy, zejména ve smyslu zvládnutí potřebné dovednosti, lze v poskytování služby klientovi pokračovat s tím, že si zvolí jiný osobní cíl, pokud se nerozhodne službu - smlouvu - ukončit.) Dalším důvodem může být výrazná změna situace klienta (stěhování, umístění do jiného sociálního zařízení na žádost klienta apod.).

Rozpoznávacím kritériem pro naplnění cíle je:

- zvládnutí sebeobsluhy
- zvládnutí chůze natolik, že nepotřebuje pomoc od pracovníka v přímé péči
- zvládnutí samostatného nákupu
- zvládnutí samostatné návštěvy lékaře, institucí apod.
- schopnost zabezpečení sebe a své domácnosti

závazným kritériem je rozhodnutí klienta službu ukončit i bez udání důvodů.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět v případech:

- pokud je klient mimo zařízení déle než 60d dní/kalen.rok (a nejedná se o hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení)
- došlo ke změně poměrů klienta, zejména jeho zdravotního stavu a Domov nemá možnosti či není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny klient potřebuje, případně požaduje
- pokud klient hrubě porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy, nebo z domovního řádu (nezaplacení úhrady, zkrácení příjmů nebo jeho změn, neoznámení podstatných skutečností majících vliv na průběh služby, hrubé porušení Domovního řádu i po předešlém upozornění)
- z důvodu porušování dobrých mravů nebo agresivity ze strany klienta (pokud se jedná o zmateného a dezorientovaného klienta, posoudí lékař vhodný postup).
- pokud z důvodů provozních, odborných nebo finančních nebude sociální zařízení schopno sjednané služby dále poskytovat
- úmrtím klienta – smlouva zaniká automaticky

Uzavřenou smlouvu může klient jednostranně ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 10 dní.

Organizace DOP - HC je v případě hrubého porušení dobrých mravů ze strany klienta nebo v případě výrazného zhoršení zdravotního stavu klienta oprávněna smlouvu ukončit písemnou výpovědí. Smlouvu lze ukončit i písemnou dohodou. Výpovědní lhůta smlouvy ze strany DOP - HC jsou specifikovány ve smlouvě s klientem a činí minimálně 14 dní.

## Tým pracovníků v sociální službě

Odbornou činnost v sociální službě vykonávají odborně způsobilí pracovníci, kteří si průběžně (nejméně 24h za kalendářní rok) svou kvalifikaci obnovují, upevňují a doplňují.

### Pracovníci

Sociální služby a ošetrovatelská péče jsou poskytovány kvalitním a motivovaným personálem, který jedná vždy v zájmu klienta a aktivně rozvíjí spolupráci s jeho rodinou. Realizace sociální i ošetrovatelské péče vyžaduje pravidelnou a kvalitní výměnu informací o klientech, která se provádí formou krátkých porad celého týmu složeného z odborníků: všeobecné sestry, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, aktivizační pracovníci, (je-li potřeba, zprostředkujeme také pomoc psycholožky, fyzioterapeuta a lékaře).

### System autonomních pracovních týmů

V Domově je zaveden tzv. systém autonomních pracovních týmů. Autonomní týmy plánují, organizují, usměrňují a kontrolují sami svou vlastní práci. Přebírají na sebe odpovědnost za další procesy (řízení nákladů, řízení kvality apod.) a zejména za vlastní rozvoj svých členů.

Vrchní sestra ve spolupráci s autonomními týmy vytvářejí ošetrovatelské standardy kvality, podle kterých se pracovníci při své práci řídí a v souladu s nimi poskytují klientům ošetrovatelskou péči.

### Supervize

Tým pracovníků v sociálních službách se pravidelně schází s psycholožkou a pod supervizí řeší zátěžové situace na pracovišti, přístup ke klientům, problémy v kolektivu apod.

### Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Velký důraz klademe na systém vzdělávání a rozvoje zaměstnanců. Kromě zákonem povinných školení a odborných seminářů zaměřených na poskytování sociálních služeb a zdravotní péče, pořádáme pro naše pracovníky semináře v oblastech přístupu ke klientům, komunikace s klientem a jeho blízkými, v oblasti stresu a syndromu vyhoření.

### Výběrová řízení zaměstnanců

Zaměstnance přijímáme na základě výběrového řízení, které spočívá ve standardizovaném přijímacím pohovoru s vedoucím pracovníkem a ředitelkou a poté v psychologickém testování uchazeče. Po přijetí je nový zaměstnanec svěřen do rukou patrona, kolegy, který jej provází částí adaptačního období po dobu 1 měsíce. Součástí systému kvality je také každoroční sledování spokojenosti zaměstnanců.

## Ostatní

Personál informuje rodinu o zhoršení klientova stavu a dalších důležitých změnách osobně či tel. kontaktem, pokud si klient nepřeje jinak (vždy je respektováno klientovo přání).

## Úhrada za poskytnuté služby

Úhrady za pobyt a služby jsou stanoveny v souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění:

- ze svého příjmu úhradu za ubytování a stravu
- z přiznaného příspěvku na péči sociální péči

Ceny za ubytování a stravu se mohou měnit dle platné legislativy. Aktuální ceník je k dispozici u referentky sociálních věcí a na internetových stránkách [www.dop-hc.cz](http://www.dop-hc.cz). Po úhradě za ubytování a stravu musí osobě zůstat alespoň 15% jejího příjmu.

V případě, že klient není příjemcem příspěvku na péči vůbec anebo v dostatečné výši, ale přitom patří do cílové skupiny jednoho z Domovů, po dohodě s rodinou klienta může rodina náklady za ubytování a stravu dle platné výše stanovené úhradou Domovem v daném roce doplatit. Poskytovatel, v případě zájmu, pomůže zajistit pro klienta Příspěvek na péči, pokud o něj klient ještě nemá zažádáno.

Výše příjmu od klientů za poskytnuté služby je však na pokrytí celkových nákladů nepostačující a proto je zbývající část hrazena z dotací Karlovarského kraje, dotací z rozpočtů Měst, Obcí a sponzoringu. Zdravotní péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Rozdíl v příjmech a výdajích, který nepokryjí výše uvedené zdroje, je vyrovnán společností DOP – HC s.r.o.

## Pravidla pro řešení stížností

Domov pro seniory Vila Maria (dále jen Domov) má stanovena a uplatňuje pravidla pro vyřízení stížností, se kterými jsou seznámeni klienti, příp. příbuzní i pracovníci Domova. Všichni klienti, popř. jejich zástupci nebo rodinní příslušníci mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byla porušena jejich práva. Stížnosti jsou pro poskytovatele důležitým poselstvím a zdrojem informací:

- O spokojenosti s poskytovanými službami
- Zda služby odpovídají potřebám klientů
- Jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb
- O nespokojenosti se službami a způsobu, jak lépe potřeby klientů uspokojit

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro klienty Domova:

- Stížnost může být podána:
  - ústně, kdy stížnost je vždy přenesena do písemné formy tak, aby odpovídala formulaci a obsahu podání klientem. Stížnost zaznamenaná do písemné podoby sociální pracovnice nebo referent sociálních věcí. Klient je seznámen se záznamem stížnosti a stvrdí stížnost podpisem, příp., pokud není schopen podpisu ze zdravotních důvodů, ale chápe smysl obsahu stížnosti, příslušný pracovník zaznamenaná formu souhlasu klienta (např. pokývnutím hlavy) a se svědkem z řad pracovníků Domova podepíše podanou stížnost.

- písemně na adresu DOP – HC s.r.o.  
Vila Maria  
Bergmannova 195  
356 04 Dolní Rychnov  
nebo do knihy přání a stížností uložené na parapetu před sesternou.
- pomocí anonymní schránky v 1.patře, kterou vybírá sociální pracovnice nebo vrchní sestra každý všední den. Stížnost takto sdělená, pokud je anonymní, se považuje za námět nebo připomínku, neboť není komu odpovědět. Stížností se pracovníci zabývají a snaží se najít řešení dle daného problému (např. při schůzkách pracovníků, supervizích s psychologem)
- Se stížnostmi se klienti mohou obracet na kteréhokoliv zaměstnance společnosti DOP – HC. Oprávněnost stížnosti nesmí být zpochybňována u lidí se sníženou schopností.
- V případě podání stížnosti přímo vedení společnost DOP – HC s.r.o. v Dolním Rychnově je tato podstoupena k vyřízení v první instanci sociální pracovnici nebo referentce sociálních věcí.
- V případě nutnosti zajistí vedení Domova tlumočnicka
- Klíčový pracovník provede záznam o stížnosti do individuálního plánu klienta. Připomínky, které klient odmítá řešit formou podání stížnosti, zaznamená pracovník také do individuálního plánu klienta.
- Zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen o stížnosti informovat vrchní sestru nebo sociální pracovnici nebo referentku sociálních věcí.
- Z podaných stížností pořizuje sociální pracovnice nebo referentka sociálních věcí zápisy s určením dalšího postupu a se zohledněním možnosti předcházení vzniku podobných situací. Stížnosti eviduje referent sociálních věcí. Za vyřízení stížností je zodpovědná sociální pracovnice.
- Při stížnosti jsou vyslechnuty a následně seznámeny s řešením všechny potřebné strany, kterých se stížnost vysloveně týká.
- Pro vyřízení stížností má každý klient možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (právnícká nebo fyzická osoba, která stojí mimo strukturu Domova pro seniory a společnost DOP – HC s.r.o. v Dolním Rychnově). Každý klient má možnost přizvat si na jednání o stížnosti blízkého člověka.
- V rámci zlepšování činnosti poskytovatele se stížnosti pravidelně kontrolují a vyhodnocují.
- Všechny stížnosti, ústní či písemné musí být vzaty na vědomí do 3 pracovních dní. Stížnost musí být vyřešena písemně přiměřenou odpovědí na všechny její části nejpozději do 28 dnů, v případě, že se jedná o stížnost složitějšího charakteru může ředitelka tuto dobu úměrně prodloužit. Při vyřízení stížnosti se postupuje dle vnitřní směrnice o stížnostech (do směrnice má klient možnost nahlédnout – je k dispozici u referenta soc. věcí). O stížnosti a způsobu jejího řešení je vždy informován klient nebo jeho opatrovník. Na žádost stěžovatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti, tzn. také, že nebude v takovém případě proveden záznam do individuálního plánu klienta.
- Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v zařízení může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takovéto stížnosti se postupuje stejně, jakoby ji přednesl klient.
- Povinností zaměstnanců je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u klientů, kteří se nedokáží vyjádřit slovně. Klientům upoutaným na lůžko je umožněna návštěva vyžadované osoby pro podání stížnosti.
- Klienti jsou srozumitelně informováni o
  - možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
  - možnosti vznášet požadavky, sdělovat problémy a připomínky
  - možnostech, na koho se obrátit v případě stížnosti
  - způsobu, jak vyřízení stížnosti probíhat.
- S odpovědí je stěžovateli poskytnut dotazník, s otázkou, zda si myslí, že bylo dobře naloženo s jeho stížností.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se k nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## Kontakty na nezávislé orgány

### Veřejný ochránce lidských práv

Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: (+420) 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz

### MPSV ČR odbor kontroly (stížnosti na poskytování sociálních služeb)

Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2, 128 01, Tel.: (+420) 950 19 2396, 950 19 2287, email: posta@mpsv.cz

### MZ ČR odbor kontroly (stížnosti na poskytování zdravotní péče)

Palackého nám. 4, Praha 2, 128 01, Tel.: (+420) 224 972 420, e-mail: stiznosti@mzcr.cz

### Právní poradna ČHV (Český Helsinský výbor)

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00, Tel.: (+420) 257 221 142, e-mail: poradna@helcom.cz

### Právní poradenství poskytované Českou advokátní komorou

Regionální představitel pro Západní Čechy Advokátní kancelář JUDr. Julie Šindelářová  
Mikulášská tř. 9, Plzeň, 301 00, Tel.: (+420) 377 321 490, e-mail: julie.sindelarova@worldonline.cz

### Asociace občanských poraden

Sabinova 3, Praha 3, 130 00, Tel.: (+420) 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

### Úřad Práce Karlovy Vary

Svahová 1170/24 , 360 01 Karlovy Vary tel.: 950 125 511

### Různé telefonní linky pomoci orientované na seniory

Senior telefon - tel.: 800 157 157 - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje Život 90)

Zlatá linka seniorů - tel.: 800 200 007 - bezplatná linka důvěry pro seniory funguje Po- Pá 8-20 hodin, nabízí informace z lékařské, psychologické, právní či sociální oblasti (organizuje Nadační fond Elpida)