



DOP-HC s.r.o., Dolní Rychnov
Dům ošetřovatelské péče a Home Care
Sociální služby Vila Maria

Sociální služba:

Domov se zvláštním režimem

Kontakty

Kontaktní adresa:

DOP – HC s r.o.
Domov se zvláštním režimem
Bergmannova 195
Dolní Rychnov 356 04
www.dop-hc.cz

Sociální pracovník
Bc. Renata Čočková
tel./fax: +420 352 678 334
mob.: +420 739 457
e-mail: cockova@dop-hc.cz

Popis realizace poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem

s účinností od 03/2017

Domov se zvláštním režimem je pobytová sociální služba poskytovaná dle § 50 zákona 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Naši klienti

Cílovou skupinou klientů jsou osoby s chronickým duševním onemocněním.

Popis cílové skupiny

Péče je určena klientům trpící demencí, kteří jsou bezmocní, zcela nesoběstační, příp. se sníženou soběstačností a schopností sebeobsluhy a u nichž se projevuje pokles funkčních činností, deficit v oblasti poznávacích funkcí a snížená schopnost vlastními silami uplatňovat svá práva.

Služba je zaměřena na klienty, jejichž stav je stabilizovaný a nevyžaduje nepřetržitou kvalifikovanou léčebnou péči či hospitalizaci v nemocnici nebo psychiatrické léčebně a u nichž jsou potřeba péče a dohledu takové, že se právě pobyt v domově se zvláštním režimem jeví jako optimální. Většinou již ani rodina není schopna péči o tyto klienty zajistit vlastními silami nebo jsou klienti s demencí bez dostatečného sociálního zázemí a nemají zabezpečenou péči odpovídající jejich zdravotnímu nebo sociálnímu stavu.

Sociální službu poskytujeme zejména klientům, jejichž zdravotní stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti.

Cílová skupina

- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- osoby s chronickým onemocněním
- senioři

Věková struktura

- Dospělí (27-64 let)
- Mladší senioři (65-80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Kapacita sociální služby:

Maximální kapacita služby: 29 lůžek

Forma poskytované služby:

- pobytová

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

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 těchto sociálních služeb z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

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

Poslání Domova se zvláštním režimem

Společnost DOP – HC s.r.o., Dům ošetrovatelské péče a Home Care, Dolní Rychnov se zavazuje podpořit kvalitní a důstojný život klientů Domova se zvláštním režimem, ve Vile Maria, kteří nemohou vzhledem ke svému fyzickému a duševnímu stavu zůstat v přirozených podmínkách vlastního domova a kteří mají sníženou soběstačnost a zhoršenou orientaci z důvodu onemocnění stařeckou demencí, Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí.

Udržení či zlepšení kvality života

Cílem je udržení či zlepšení kvality života lidí s demencí v situaci, kdy jsou ohroženi blouděním, nejsou schopni samostatně pobývat doma a potřebují soustavnou péči a dohled a tuto péči již nemůže v plném rozsahu zajistit rodina.

Tým pracovníků a spolupráce s rodinou

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

Cíle sociální služby DsZR:

- poskytovat komplexní sociální a ošetrovatelskou péči, která se zaměřuje na uspokojování potřeb celé osobnosti klienta – potřeby biologické, psychické, sociální a duchovní
- pomáhat klientům v orientaci a zabránit situacím, kdy se klienti mohou ocitnou v nebezpečí zapříčiněné blouděním
- zajistit vlídné, přehledné a bezpečné prostředí podobné domácímu
- respektovat etické principy péče, jako je právo na důstojnou péči a ponechat právo na svá vlastní rozhodnutí a svobodnou volbu u klientů, u nichž ještě není stařecká demence rozvinuta natolik, aby nebyli schopni sami rozhodovat o podobě sociální služby
- snažit se zjistit ve spolupráci s rodinou individuální potřeby klientů, tyto potřeby uspokojovat a poskytovat služby dle standardů kvality sociálních služeb
- poskytnout klientům terapie a aktivizace, cíleně zaměřené na zlepšení sebeobsluhy, sebezpečí a psychických funkcí, které není možno v domácí péči zajistit
- pomoci našim klientům žít tak nezávisle a plně, jak jim to jejich zdravotní stav a psychický 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
- rozvíjet spolupráci s dobrovolníky, kteří za klienty dochází a pořádají pro ně řadu aktivit

- pořádat kulturní a společenské akce pro naše klienty
- umožnit klientům využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, zůstat součástí přirozeného sociálního prostředí

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.

1. ubytování
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
3. poskytnutí stravy: zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování – a to v rozsahu 3 hlavních jídel a svačin
4. 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
5. pomoc při zvládnutí 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
6. 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
7. sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- 8. aktivizační činnosti:
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
- 9. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Poskytované fakultativní služby:

- a) Dopravu nebo doprovod (k lékaři, k vyřizování úř. zásl.) 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.
- b) Rezervace lůžka po dobu nepřetržitě nepřítomnosti delší než 1 měsíc.

Místo a čas poskytování služby:

Společnost DOP - HC zajišťuje sociální službu domov se zvláštním režimem 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 se zvláštním režimem – 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 se zvláštním režimem:

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:

- 1) na internetových stránkách www.dop-hc.cz
- 2) v informačním letáku, který lze získat přímo v Domově, na sociálních odborech městských úřadů a u praktických lékařů
- 3) v Katalogu sociálních služeb Karlovarského kraje, který je vydáván jednou ročně
- 4) v Katalogu sociálních služeb Města Sokolov
- 5) ve firemním časopisu „S námi není nikdo sám“
- 6) při pravidelných dnech otevřených dveří
- 7) na internetových stránkách Karlovarského kraje
- 8) 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 tito 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 se zvláštním režimem „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.

Domov si může zájemce se svými blízkými prohlédnout a pohovořit s klienty, kteří již službu využívají, příp. využít jejich pozvání k prohlédnutí konkrétního pokoje. Interiér pokojů je možno shlédnout na leporelu Domova (je k dispozici v kanceláři sociálního referenta nebo v sekretariátu) nebo na webových stránkách (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. 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 pořadníku. 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. Za klienta, který není schopen z důvodu psychiatrického onemocnění pochopit smysl obsahu Smlouvy, podepisuje Smlouvu jeho opatrovník, případně, není-li ještě Soudem ustanoven, Smlouvu podepisuje pověřený pracovník příslušného MěÚ s rozšířenou působností.

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 sociální 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. Jedná-li se o klienta, který z důvodu psychiatrického onemocnění není schopen komunikovat, klíčový pracovník spolupracuje na individuálním plánu s rodinou (např. jaké koníčky měl klient), sleduje chování klienta při různých činnostech (např. zda rád maluje, prochází se po zahradě apod.) a dle toho přizpůsobuje individuální plán. Zároveň v maximální možné míře spolupracuje s klientem a s individuálním plánem jej seznámí.

Aktivizační pracovník s klientem a příp. také s rodinou vyplní životopis klienta, který je důležitým podkladem pro individuální plánování.

Poskytování sociální služby domov se zvláštním režimem

Při poskytování sociálních služeb se zaměřujeme na to, aby klienti Domova se zvláštním režimem (dále jen Domov) mohli žít hodnotný život, aby realizovali své cíle a podíleli se rozhodujícím způsobem na podobě sociální služby.

Další poskytované služby:

Rehabilitace

Klientům poskytujeme rehabilitační ošetřovatelství a rehabilitaci na rotopedech a jiných pomůckách. Klienti mohou využít i masáž na profesionálním rehabilitačním křesle.

Bazální stimulace

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 nějž 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.

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 občanského sdružení Střípky, kteří např. organizují canisterapii (terapie pomocí cvičených psů), čtení s knihovnicemi apod. a sami za klienty dochází, aby jim zpříjemnili volnou chvíli.

Stravování

Co se týče stravování, klienti mají 3 hlavní jídla denně a k tomu svačiny, samozřejmostí je dostatečný pitný režim a 2. večeře pro diabetiky. U klientů je brán zřetel na dietní omezení. Kromě toho mají klienti možnost objednat si u socioterapeutky některé pochutiny, oplatky a noviny.

Dům ošetřovatelské péče

- 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.

Doba návštěv

Doba návštěv je časově neomezená, rodiny mohou klienty navštívit kdykoliv.

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 zvládnání 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.). Smlouva je také ukončena rozhodnutím soudu v případě detenčního řízení (při vážně míněném nesouhlasu klienta).

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:

- 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 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, pečovatelský personál, sociální pracovníce, aktivizační pracovník, (je-li potřeba, také psycholožka, fyzioterapeut a lékař).

Systém 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 přímé péči se pravidelně schází s psycholožkou a pod supervizí řeší zátěžové situace na pracovišti, přístup ke klientům, problémy v kolektivu apod.

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.

Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Velký důraz klademe na systém vzdělávání a rozvoje zaměstnanců. Kromě zákonem povinných školení a odborných kurzů zaměřených na poskytování sociální péče, pořádáme pro naše pracovníky semináře v oblastech přístupu ke klientům, komunikace s klientem a jeho blízkými, v oblasti stresu a syndromu vyhoření apod. Tým pracovníků se pravidelně schází s psycholožkou a pod supervizí řeší zátěžové situace na pracovišti, přístup ke klientům, problémy v kolektivu apod. Součástí systému kvality je také každoroční sledování spokojenosti zaměstnanců.

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. Aktuální ceník je k dispozici v sekretariátu společnosti. Ceny za ubytování a stravu se mohou měnit dle platné legislativy. Po úhradě za ubytování a stravu musí osobě zůstat alespoň 15% jejího příjmu.

Pokud klient nemá dostatečný příjem, rodina může náklady doplatit. Poskytovatel, v případě zájmu, pomůže zajistit 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 MPSV ČR a dotací z rozpočtů Měst, Obcí a sponzoringu. Zdravotní péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění.

Pravidla pro řešení stížností

Domov se zvláštním režimem 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. Pravidla pro podávání a řešení stížností jsou řešena v interní směrnici č. 3 Stížnosti DSZR.

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 Poříčním 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)