**Informace o námi poskytované sociální službě**

Standardy kvality sociálních služeb v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o.

(Verze zájemce/uživatel)

******Domov sv. Jana Křtitele, s. r. o.**

**je finančně podporován:**

**Základní pojmy**

**Sociální služba** - činnost nebo soubor činností, dle § 16 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kterými jsou zajišťovány pomoc a podpora uživatelům za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

**Nepříznivá sociální situace** - oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou sociální situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením, vyplývající z nepříznivého zdravotního stavu.

**Přirozené sociální prostředí** - rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde si realizují běžné sociální aktivity.

**Sociální začleňování** - proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

**Sociální vyloučení** - vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

**Zdravotní postižení** - tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

**Zájemce -** osoba, která se informuje o možnostech poskytování služeb v zařízení.

**Žadatel** – osoba, která si podá Žádost o poskytování sociální služby v Domově sv. Jana Křtitele s. r. o..

**Uživatel** – osoba, která byla žadatelem a se kterou v rámci jednání o poskytování sociální služby, bylo dosaženo shody a došlo k uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče v Domově sv. Jana Křtitele s. r. o..

**Poskytovatel -** Domov sv. Jana Křtitele s. r. o., (dále jen zařízení), který poskytuje službu dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 50 – jako domov se zvláštním režimem.

**Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

**Obecné údaje**

Domov sv. Jana Křtitele s. r. o. poskytuje sociální službu jako **domov se zvláštním režimem.** Poskytuje sociální službu pobytovou, celoroční. Je zaregistrován u Krajského úřadu MSK.

**Sídlo zařízení:**

Domov sv. Jana Křtitele s. r. o., Hraniční 21, 739 42 Frýdek-Místek, Lysůvky

**Místo poskytování služby:**

Domov I.: Hraniční 21, 739 42 Frýdek-Místek, Lysůvky

Domov II.: Ostravská 138, 739 25 Sviadnov

**Předmět činnosti – Nabídka služeb**

* **Poskytování ubytování –** zahrnuje ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.
* **Poskytování stravy –** představuje zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.
* **Poskytování pomoci při osobní hygieně, příp. zajištění podmínek pro osobní hygienu** – zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
* **Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o osobu –** zahrnuje pomoc při oblékání a svlékání, vč. speciálních pomůcek, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, při vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh, pomoc při podávání jídla a pití, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
* **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím –** zahrnuje činnosti v rámci podpory a pomoci při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktů s rodinou a pomoci a podpory při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
* **Sociálně terapeutické činnosti –** vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
* **Aktivizační činnosti**, které zahrnují pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, a dále nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. Organizování a poskytování kulturních, zájmových, aktivizačních činností, zajišťování uspokojování duchovních potřeb.
* Poskytování **pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí uživatelů,** včetně pomoci při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.
* Poskytování **základního sociálního poradenství,** které poskytuje potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace uživatelů.
* Poskytování ošetřovatelské péče (vlastními pracovníky, případně ve spolupráci s jinými fyzickými či právnickými osobami, které mají odbornou způsobilost).
* Fakultativní služby - uživatelé si je volí individuálně v průběhu poskytování služby dle „Tabulky úhrad za poskytované sociální služby“.

**Konkrétní rozsah a průběh poskytovaných služeb je u každého uživatele upraven ve Smlouvě o poskytnutí služeb sociální péče v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o.** a dále v **Individuálním plánu poskytování sociální služby - Nastavení průběhu poskytování sociální služby**, který je přílohou smlouvy. V průběhu poskytování služeb uživateli je dále utvářen na základě jeho potřeb v rámci individuálního plánování.

**Poslání zařízení**

Posláním zařízení je zajistit **důstojné prožívání života uživatelům**, kteří vzhledem ke svému duševnímu onemocnění a snížené soběstačnosti nemohou zůstat v přirozených podmínkách vlastního domova. Blíže:

Uživatelům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí.

Důstojné prožívání života v domově se zvláštním režimem pro nás znamená zajištění vhodných a bezpečných podmínek pro život uživatele tak, aby v co největší možné míře odpovídaly jeho specifickým potřebám a pokud možno běžnému způsobu života.

**Cíle poskytované služby**

* Dosažení zabezpečení **běžného způsobu života uživatelů**, a to s ohledem na snížené schopnosti v oblastech soběstačnosti, sebeobsluhy, orientace, verbální i neverbální komunikace, jež jsou důsledkem jejich onemocnění.
* **Uspokojení potřeb uživatelů**:
* sociálních potřeb, potřeb bezpečí a jistoty
* fyziologických potřeb,
* kulturních, společenských a duchovních potřeb.
* **Podpora uživatele v udržení jeho tělesného, duševního a sociálního zdraví, pohody**, snižování negativního vlivu onemocnění a zmírnění utrpení, a to prostřednictvím umožnění běžných denních aktivit (zapojování se do chodu zařízení), aktivizačními činnostmi, individuálními kontakty s uživateli.
* **Zajištění bezpečných služeb** (s ohledem na sníženou orientaci, schopnost objektivního posouzení situace uživatelů či na rizika vyplývající z jejich alkoholové závislosti).
* **Vytvoření atmosféry skutečného domova** a rodinného zázemí v zařízení, s přihlédnutím k individuálním požadavkům a zvyklostem uživatelů, zohledněné stávajícím technickým zázemím.
* **Zachování přirozené vztahové sítě** – kontakt s příbuznými, rodinou a známými.

**Cílová skupina**

Cílovou skupinou uživatelů zařízení jsou osoby, které mají **sníženou soběstačnost a schopnost sebeobsluhy v základních životních dovednostech**, zejména sníženou schopnost zajistit si osobní péči, využívat veřejných míst a služeb, kontaktu s komunitou a rodinou, uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy, a to v důsledku toho, že jsou ohroženy **závislostí nebo jsou závislé na návykových látkách, či trpí chronickým duševním onemocněním.**

**Upřesňující znaky cílové skupiny:**

* uživatel musí být starší 50 let,
* má sníženou soběstačnost a schopnost sebeobsluhy, která je důsledkem:
* chronického duševního onemocnění vyplývajícího z demence, stařecké demence či jiného typu demence, Alzheimerovy choroby,
* duševního onemocnění na podkladě alkoholové závislosti,
* uživatel má potřebu pomoci a podpory z důvodu nepříznivé sociální situace vzniklé v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, který je následkem chronického duševního onemocnění, stařecké demence či jiného typu demence, Alzheimerovy choroby, duševního onemocnění na podkladě alkoholové závislosti,
* uživatel není schopen zajistit si základní životní potřeby ve vlastním domovském prostředí, potřebnou pomoc nemůže zajistit rodina, ani terénní sociální služba,
* uživatel není v akutní fázi alkoholové závislosti, abstinuje,
* uživatelem se nemůže stát osoba:
* žádající o službu, kterou zařízení neposkytuje,
* vyžadující poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
* která z důvodů akutní infekční nemoci není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb,
* které byla zařízením vypovězena, v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti, smlouva o poskytování služeb sociální péče z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

**Zásady poskytování služeb**

* Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté uživatelům prostřednictvím našich služeb musí **zachovávat jejich lidskou důstojnost**.
* Zařízení dbá na to, aby služby byly poskytovány v **zájmu uživatelů** a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo zajištěno **dodržování lidských práv a základních svobod uživatelů,** neboť služba je poskytována uživatelům, kteří jsou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu ohroženi jejich porušováním.
* Úcta ke stáří a onemocnění, zachování důstojnosti uživatele, ale i pracovníka, ohleduplný, vstřícný, laskavý postoj personálu.
* **Ochrana osobních údajů**, dat a informací ze služby.
* Poskytnutá **pomoc vychází z individuálně určených potřeb uživatelů**, působí na ně aktivně, podporuje rozvoj jejich samostatnosti, posiluje jejich sociální začleňování.
* Individuální přístup k uživateli, respekt ke svobodné vůli, přáním,
* Na prvním místě je uživatel, jeho potřeby a zájmy, zachování **rovnoprávného postavení /uživatel x pracovník/.**
* Podporujeme uživatele ve využívání běžně dostupných služeb a při vytváření a udržování přirozených mezilidských vztahů.
* **Podpora uživatele v uplatnění jeho vlastní vůle**.
* Vzhledem k cílové skupině zařízení (osoby ohroženy **závislostí nebo závislé na návykových látkách)** a stanoveným zásadám poskytování služeb: „Snaha o bezpečnou sociální službu, Motivace uživatelů k takovým činnostem, které nevedou k prohlubování jejich nepříznivé situace, Zajištění dodržování lidských práv a základních svobod uživatelů,**“ pracovníci nepodporují naplňování potřeb spojených s opatřením a užíváním návykových látek.**
* Podporujeme **spolupráci** uživatele i pracovníků **s osobami blízkými uživateli**.

**Ochrana práv osob**

***Základní lidská práva náleží každému bez rozdílu!***

Základní liská práva a svobody vymezují prostor, v němž může člověk jednat na základě svobodné vůle, a do něhož není oprávněn zasahovat nikdo jiný, tedy veřejná moc, instituce nebo jednotlivec. Na práva se však vážou také povinnosti např. vyvarovat se jednání, které by mohlo zasahovat do práva druhého. Kromě základních práv a svobod mají uživatelé rovněž skupinu dalších významných práv, jako je např. právo na služby veřejných institucí, právo na zdravotní péči, právo na kvalitní péči a péči „na míru“ aj.

***Svéprávnost***

Základní lidská práva náleží každému člověku bez rozdílu. A to i tomu, který má omezenu svéprávnost. Omezení svéprávnost znamená to, že tato osoba nemůže samostatně činit právní úkony, to však neznamená, že je zcela zbavena svých práv. **Naopak v záležitostech, které právním úkonem nejsou, má člověk s omezenou svéprávností stejná práva jako kterýkoli občan.**

Uživatel služby musí být za každých okolností respektován jako rovnocenný partner!

***Lidská práva a základní svobody v souvislosti s poskytováním sociální služby***

* Sociální služby musí být poskytovány tak, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod uživatelů. N**ěkteré skupiny uživatelů, jsou schopny realizovat svá práva pouze s pomocí ostatních lidí.** Jde často o práva, která považujeme za samozřejmou součást života, většinou si je ani neuvědomujeme. Jsou to např. možnost vybrat si, kde budu bydlet, s kým se budu stýkat, jak budu trávit svůj volný čas apod.
* Zařízení klade důraz na ochranu oprávněných práv a zájmů svých uživatelů, těch nejohroženějších, tedy těch, kteří se z důvodu obtíží v komunikaci, nemoci, nepohyblivých nebo z důvodu rozumového či psychického omezení nemohou bez pomoci účinně bránit a jsou zčásti nebo zcela odkázáni na péči pracovníků. V tomto smyslu klíčový pracovník v průběhu individuálního plánování služby, je právě tím člověkem, který chrání práva a zájmy svého svěřeného uživatele a také se aktivně snaží vytvářet podmínky, aby je mohl uživatel sám uplatňovat.
* Pracovníci zařízení jsou nápomocni při naplňování práv a zájmů uživatelů.
* Pracovníci zařízení angažující se na péči o uživatele ve všech úsecích se snaží začlenit uživatele do běžného prostředí, při vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s podmínkami lidí bez sociálního a zdravotního znevýhodnění – srovnatelné jako mají jiní dospělí a senioři např. výzdoba chodeb, pokojů, jídelny, společenské místnosti přiměřená věku atp.
* Všichni pracovníci bez ohledu na pracovní zařazení přistupují k uživatelům jako k dospělým a seniorům.

**Zařízení má stanoveny způsoby, jak je zjišťováno, zda jsou dodržována pravidla a předpisy ze strany pracovníků a zda nedochází k porušování práv uživatelů.**

**Jednání se zájemcem o sociální službu**

**O podmínkách, které je nutno splnit pro poskytování sociální služby informuje** sociální pracovník osobně či prostřednictvím telefonického kontaktu. Zájemce je také nalezne na internetových stránkách domova ([www.domovsvjanakrtitele.cz](http://www.domovsvjanakrtitele.cz)).

Prvním krokem potřebným pro budoucí poskytování služeb zařízením je podání **Žádosti o poskytování služby v Domově sv. Jana Křtitele s. r. o.** (dále jen Žádost). K této žádosti zájemce doloží **Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele** (dále jen Vyjádření lékaře), a to případně s potřebnými přílohami.

K žádosti je dále nutno doložit vyplněný **Dotazník pro zájemce o umístění v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o.** (dále jen Dotazník pro zájemce)**.** Na základě něj získává zařízení informace o potřebách uživatele, které jsou významné pro budoucí poskytování sociální služby. Slouží pouze pro vnitřní potřeby pracovníků zařízení. U toho zájemce, který toho sám není schopen, se samozřejmě předpokládá, že mu ve vyplnění pomůže jeho blízká osoba.

**Všechny tři formuláře si zájemce může:**

* vyzvednout u sociálního pracovníka v zařízení,
* stáhnout z internetových stránek zařízení,
* vyžádat u sociálního pracovníka zařízení zaslat poštou.

**Sociální pracovník již v této fázi informuje zájemce o povinnostech**, které budou pro něj jako uživatele služeb závazné a také o tom, jak bude služba poskytovana. Je mu předán v případě zájmu informační letáček.

Zájemci je vždy, pokud má zájem, umožněna **prohlídka veřejných prostor zařízení**. Tato prohlídka je realizována po dohodě se sociálním pracovníkem, popř. jím pověřeným pracovníkem zařízení.

Zájemce může žádost podat osobně přímo v zařízení, e-mailem nebo zaslat poštou na kontaktní adresu:

Domov sv. Jana Křtitele s. r. o., Ostravská 138, 739 25 Sviadnov

Žádost je zaevidována a následně posouzena vzhledem k cílové skupině zařízení a vzhledem k ustanovení § 91, bod 3 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 36 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, tedy vzhledem k ustanovení, že poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze pokud:

* zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
* zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
* žadatel není schopen pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
* žadateli byla zařízením vypovězena, v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti, smlouva o poskytování služeb sociální péče z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Zdravotní stav je posuzován na základě Vyjádření lékaře, které vyhodnotí smluvní lékař zařízení.

Ve lhůtě do 30 dnů od podání žádosti je žadateli zasláno „Sdělení o zařazení či nezařazení do evidence žadatelů“. Ve sdělení o zařazení do evidence žadatelů je žadatel upozorněn na **nutnost aktualizovat** všechny **údaje,** které uvedl v žádosti a jejích přílohách. Sdělení o zařazení může být provedeno také e-mailem nebo telefonicky.

Ve sdělení o nezařazení do evidence žadatelů je uveden důvod odmítnutí. Pokud zájemce s odmítnutím nesouhlasí, má možnost osobního jednání, na kterém jsou s ním důvody odmítnutí znovu probrány.

Žádost žadatele, kterému nemůže být služba bezprostředně poskytnuta z kapacitních důvodů zařízení, je zařazena **do evidence žadatelů.**

Žadatel je v případě, že mu zařízení může nabídnout poskytování služby („má volné místo“), kontaktován sociálním pracovníkem zařízení. Pokud chce oslovený žadatel námi poskytované služby využít, je s ním nebo prostřednictvím jeho zástupce domluvena osobní schůzka.

Potencionální uživatel je vybírán z aktuální evidence žadatelů komisí, ve složení: ředitel zařízení, zdravotní sestra, sociální pracovník, případně lékař. Výběr je prováděn s ohledem na neschopnost uživatele zajistit své potřeby, uvolněné místo.

**Smlouva o poskytování sociální služby**

Služby v zařízení jsou poskytovány uživateli na základě **písemně uzavřené Smlouvy o poskytování služeb sociální péče v Domově sv. Jana Křtitele s. r. o.** (dále jen Smlouva).

V této fázi jednání je nutné, aby jednání byl přítomen osobně zájemce. Může jej doprovázet jakákoliv osoba, kterou si zájemce přeje a s jejíž přítomností souhlasí. Jestliže má zájemce omezenu svéprávnost, musí být přítomen opatrovník. V případě potřeby sociální pracovník zařízení zprostředkuje přítomnost tlumočníka nebo odborného specialisty, který by zájemci pomohl vyjádřit jeho potřeby a přání.

V případě, že zájemce nemůže být schůzky přítomen, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a větší vzdálenosti momentálního pobytu, tato fáze jednání bude provedena s jeho zástupcem, případně telefonicky. V následující fázi jednání, tzn. v den podpisu Smlouvy, však sociální pracovník, ještě před samotným aktem podpisu Smlouvy, opětovně probere všechny informativní (informace o právech a povinnostech) a zjišťovací (potřeby, očekávání, zda se s podklady, jež sociální pracovník předal jeho zástupci, seznámil, rozumí jim a souhlasí s nimi apod.) kroky vůči uživateli přímo s uživatelem.

## Zásady jednání se zájemcem o službu ze strany sociálního pracovníka (případně jeho zástupce)

* vlídné přijetí, vstřícnost, citlivý přístup, získání důvěry,
* snaha pomoci a přizpůsobit službu požadavkům zájemce,
* pozorné vyslechnutí zájemce a snaha pochopit jeho situaci,
* podání kompletních informací o poskytovaných službách,
* posouzení vhodnosti poskytované služby,
* nabídnutí všech známých možností řešení situace zájemce,
* přizpůsobování se možnostem a schopnostem zájemce, snaha o takové předkládání informací, aby je pochopil a mohl se rozhodnout, zda mu nabízená služba vyhovuje (předkládání informací nejen v textové podobě),
* pro zjišťování potřeb, představ, pro informování a průběžné ověřování, zda zájemce plně rozuměl sdělovaným informacím, využívá různých komunikačních technik,
* v případě, že se zájemce jeví, že není schopen posoudit informace, je na místě, aby projednávání byla účastna osoba zájemci blízká, jednání je sociální pracovnicí vedeno tak, aby bylo směřováno k sociálnímu začlenění zájemce a byly adekvátně zajištěny jeho individuální potřeby,
* zájemce, blízká osoba, která jej doprovází nebo jeho zástupce může ihned vznášet připomínky nebo dotazy týkající se všech předkládaných informací - sociální pracovník na ně reaguje se snahou o jejich plné porozumění a souhlas.

## Samotný průběh jednání

1. Během této fáze jednání dochází k vzájemnému seznamování a dojednávání budoucí služby a toho, jakým způsobem by mohla poskytovaná služba naplňovat představy uživatele.
* Sociální pracovník si **doplňuje informace o zájemci-žadateli**, aby se s ním co nejvíce seznámil. Dále si doplňuje potřebné osobní údaje o žadateli.
* Sociální pracovník zařízení **informuje o možnostech poskytovatele**. Budoucí uživatel je seznámen se všemi možnostmi a službami, které mu může zařízení nabídnout. Vybízí budoucího uživatele, aby vyslovit své požadavky na službu.
* Budoucí uživatel je seznámen se všemi **povinnostmi, které pro něj budou závazné po podpisu Smlouvy** o poskytování služeb sociální péče v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o. (dále je Smlouva). Sociální pracovnice předkládá a probírá s budoucím uživatelem a ponechána k podrobnému prostudování:
* **Smlouvu -** má podobu návrhu, **je projednávána** bod po bodu, doplňována.
* **Domácí řád**
* **Informace o námi poskytované sociální službě**
* **Tabulky úhrad za poskytované sociální služby v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o.** spolu s pravidly pro vyúčtování úhrad za poskytované základní služby v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o..
* **Informace k nástupu pobytu -** jde o seznam toho, co je potřeba v souvislosti se začátkem poskytování služby zařídit a doložit, co se doporučuje přinést si s sebou do zařízení, čím si zpříjemnit nové prostředí a život v něm, co se naopak nedoporučuje či není možné brát sebou.
* Pokud je to možné, s budoucím uživatelem je navštíven pokoj, je s ním provedena prohlídka zařízení. V jiném případě sociální pracovník představí zařízení prostřednictvím fotografických záběrů a slovního popisu.
* Jestliže se uživatel stěhuje na dvou či vícelůžkový pokoj, snaží se sociální pracovník uživatele vždy obeznámit s jeho budoucím spolubydlícím, přičemž je posuzována možnost jejich vzájemného bezproblémového soužití (např. srovnáváním denního režimu, zájmů, zdravotního stavu).
* Pokud je to v souladu s potřebami uživatele, může být také dohodnuto uzavření smlouvy na zkušební dobu.
1. **Cílem jednání je dospět k dohodě mezi budoucím uživatelem a poskytovatelem o podobě poskytované služby,** ke sladění představ, potřeb budoucího uživatele a možností poskytovatele. Jednání, pokud dojde k výše uvedenému, je završeno podpisem Smlouvy o poskytování služeb sociální péče v Domově sv. Jana Křtitele, s. r. o..

Důraz je kladen, jak již bylo výše zmíněno, na dostatečnou informovanost budoucího uživatele před uzavřením smlouvy. Rozsah a průběh poskytovaných služeb je ve Smlouvě stanoven obecně. Přesněji je upraven v **Individuálním plánu poskytování sociální služby - Nastavení průběhu poskytování sociální služby** (dále jen Individuální plán). **Individuální plán, jako příloha Smlouvy, je průběžně aktualizován** v rámci procesu individuálního plánování služby.

1. Průběh jednání v této fází (a fázi následující) je podrobně popsán v **„Záznamu z jednání“.** Ten je předáván, spolu s Individuálním plánem uživatele a Dotazníkem pro zájemce, po podpisu Smlouvy klíčovému pracovníkovi (vše v kopiích).

# Uzavírání smlouvy

Smlouva je uzavírána v den nástupu uživatele do zařízení.

**Individuální plánování průběhu sociální služby**

Služby, které zařízení jednotlivým uživatelům poskytuje, jsou plánovány. To znamená, že **je individuálně plánován (dojednáván) průběh a podoba poskytované služby** každého uživatele na základě jeho cíle, potřeb a schopností. Plánováním služby je pověřen pracovník zařízení, který je nazýván **klíčový pracovník**.

Klíčový pracovník zjišťuje potřeby, zájmy, cíle a přání uživatele, a na základě toho spolu s uživatelem plánuje, a pak následně hodnotí služby uživateli poskytované. Snaží se o to, aby byla služba co nejvíce přizpůsobena uživateli a také o to, aby služba měla charakter podpory. Vždy se snaží zachovat v co největší míře samostatnost uživatele, podporovat jeho nezávislost a aktivitu. (Za uživatele nejsou dělány věci, činnosti, jež si je schopen zajistit sám, či pouze s dopomocí).

Uživatel se může na svého klíčového pracovníka kdykoli (pokud je na směně) obrátit se svými problémy, dotazy, přáními. **Klíčový pracovník pak předkládá potřeby, přání uživatele svým spolupracovníkům, aby došlo ke sladění představ uživatele s možnostmi poskytovatele (zařízení).**

S uživatelem je sociální pracovnicí vyplněn Individuální plán uživatele, a to ještě před podpisem smlouvy. Cílem tohoto prvního plánu je základní, konkrétnější, nastavení služby a **sladění představ uživatele s možnostmi naší služby**. Uživatel, případně i jeho doprovod, jsou seznámeni se smyslem individuálního plánování.

**O plánování služby jsou klíčovým pracovníkem vedeny záznamy.** *Dokumentace Individuálního plánováni je* uložena na jeho domově. Klíčový pracovník pravidelně navštěvuje uživatele po celou dobu jeho pobytu v zařízení. Pokud se nemůže s uživatelem přímo domluvit (uživatel není schopen komunikovat), používá např. i informace od referující osoby (kdokoliv, kdo uživatele zná).

Dokumentace Individuálního plánování je přístupná pověřeným pracovníkům zařízení, kteří se podílejí na poskytování služby uživateli. Uživatel může nahlížet do celé dokumentace o sobě vedené, a to za přítomnosti klíčového pracovníka.

# Dokumentace o poskytování sociální služby

O každém uživateli jsou shromažďovány ty osobní (včetně citlivých) údaje, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování bezpečných, odborných a kvalitních služeb. Zařízení shromažďuje a zpracovává údaje o uživateli v oblasti:

* 1. identifikačních údajů a kontaktních údajů,
	2. údajů o činnosti uživatele v rámci sociální služby a jemu poskytovaných službách,
	3. údajů o zdravotním stavu a dalších údajů souvisejících s poskytovanou zdravotní a ošetřovatelskou péčí,
	4. údajů o omezení svéprávnosti, zákonných zástupcích či osobách blízkých,
	5. údajů pro úhrady a vratky.

Osobní údaje o uživatelích jsou vedeny v písemné a v elektronické formě.

**S údaji o uživateli nakládají** pracovníci zařízení dle svých pracovních povinností, přičemž o nich musí zachovávat mlčenlivost. Dále mohou být jen v nezbytné míře osobní údaje využívány při kontaktu institucemi, organizacemi, orgány státní správy v zájmu uživatele.

**Uživatel má právo nahlížet do jakékoliv dokumentace**, která obsahuje jeho osobní údaje, a to v době a za přítomnosti pracovníka, který dokumentaci vede.

#  Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb zařízení, s organizací a řízením práce v zařízení nebo s porušováním základních lidských práv a svobod. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje zařízení s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti. Možnost podat stížnost je přístupná všem, a to i v případě, že se konkrétní osoba rozhodne podat stížnost anonymní.

Oprávněné stížnosti slouží jako podklad pro další rozvoj a zkvalitňování služeb.

**Připomínka** je jakýkoliv typ ústního nebo písemného vyjádření podnětu k poskytované péči, k systému a organizování služeb, aktivitám,  společenským akcím, ubytování, stravování, aktivitám, hygieně a celkovému pobytu v domově.

Zařízení je povinno se zabývat jakýmkoliv podnětem, přijímat a zajišťovat správné a včasné vyřízení stížnosti.

**Stížnost může být podána:**

* ústně (osobně, telefonicky) - je možnost obrátit se na kteréhokoliv vedoucího pracovníka.
* písemně (formulář „Záznam o podání stížnosti,“ který je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka ve stojanu na jednotlivých domovech, dopis, e-mail)
* anonymně - na jednotlivých domovech jsou umístěny Schránky na stížnosti, náměty a připomínky.

### Lhůty k vyřízení stížností

Stížnosti jsou předávány řediteli zařízení, který stanoví konkrétní způsob vyřízení stížnosti. Lhůta k vyřízení stížnosti činí nejdéle 30 dnů, pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyšetřit lze lhůtu prodloužit. V případě neanonymních podání je o tomto stěžovatel písemně informován s udáním předpokládané doby vyřízení.

Stěžovatel musí být vždy písemně informován o tom, s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena, i kdyby byla stížnost shledána neodůvodněnou.

### Nespokojenost s vyřízením

Pro každou vyřízenou stížnost je možno podat vždy odvolání při nespokojenosti stěžovatele.

Má možnost obrátit se na:

* Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, ul. 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava 1 (telefon: 595 622 222), u něhož je sociální služba Domova sv. Jana Křtitele v Lysůvkách registrovaná
* Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, oddělení inspekce, kontroly a správních činností, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111
* Kanceláři veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno-město, tel. 542 542 888
* Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188

# Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

Sociální služby mají za cíl umožnit lidem žít běžným životem podle jejich schopností a možností, zachovat nebo obnovit jejich původní životní styl a také umožnit rozvoj pro udržení kvality jejich života. V této souvislosti naše zařízení podporuje uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné, podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí jako je rodina, přátelé apod. Uživatele našeho zařízení jsou vedeni k aktivizaci především zapojováním do aktivit, které by dělali během dne ve vlastní domácnosti, návštěvou společenských akcí i mimo zařízení.

V případě zájmu a potřeby je uživateli zprostředkována či zajištěna pomoc ve formě doprovodu k zajištění návazné služby. Na přání je možno využít auta zařízení a dopravit uživatele k odbornému lékaři, kterého si zvolili, pokud není schopna tuto volbu zajistit rodina.

Zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi je schopno spolupracovat a vytvářet příležitosti pro jejich využívání.

Zařízení sv. Jana Křtitele je aktivně zapojeno do procesu komunitního plánování sociálních služeb statutárního města Frýdku-Místku, odkud získává aktuální informace o dění v sociální oblasti a o vzniku služeb nových.

Zařízení spolupracuje s právnickými a fyzickými osobami, které uživatel označí v zájmu dosahování jejich osobních cílů a podle jejich individuálních potřeb.

# PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zařízení poskytuje své služby prostřednictvím pracovníků:

**ZDRAVOTNÍ SESTRA -** Zajišťování zdravotního dohledu, provádění pečovatelských prací spojených s přímým stykem s uživateli s fyzickými a psychickými obtížemi, kontroluje fyziologické funkce, sleduje projevy uživatelů, jejich celkový tělesný a psychický stav, podává uživatelům předepsané léky, sleduje jejich účinky, připravuje uživatele k vyšetření a léčebným výkonům, asistuje při jejich provádění, provádí samostatně ošetřovací úkony.

**PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH -** Poskytování přímé obslužné péče o uživatele, podpora jejich soběstačnosti, nácvik jednoduchých denních činností a poskytování pomoci při osobní hygieně a oblékání uživatelů, manipulace s  pomůckami a prádlem a udržování čistoty a hygieny u uživatelů. Provádí pomoc při stravování, oblékání a úpravě uživatelů, pomáhá při prostorové orientaci v pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru. Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím. Provádí a zaznamenává činnosti v rámci funkce klíčového pracovníka.

**SOCIÁLNÍ PRACOVNICE - v**edení sociálních agend, vedení jednání se zájemci o sociální službu, koordinace činností klíčových pracovníků, pomoc při řešení sociálních problémů uživatelů, spolupráce při vyřizování úředních záležitostí uživatelů, vedení finančních depozit uživatelů, Spolupráce na aktivizačních programech pro uživatele.

**KUCHAŘKA, UKLÍZEČKA, ZÁSOBOVAČ, ÚDRŽBÁŘ –** zajišťují provozní stránku poskytovaných služeb.

# Osobní rozvoj zaměstnanců

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých zaměstnanců, jejich dovedností a schopností. Dále zajišťuje školení bezpečnosti a zdraví při práci, školení požární ochrany a umožňuje další individuální zvyšování kvalifikace.

Pro zaměstnance, kteří se věnují přímé práci s uživateli sociální služby, je zajišťována podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora, za účelem řešení problémů, které jednotliví zaměstnanci zažívají při výkonu zaměstnání.

Pracovníci v přímo obslužné péči a sociální pracovník plní limit prohlubování jejich kvalifikace v rozsahu 24 hodin za rok.

# Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Zařízení Domov sv. Jana Křtitele v Lysůvkách je umístěno ve dvou samostatných objektech, které se tímto dělí na Domov I. - Lysůvky a Domov II. - Sviadnov.

***Domov I*** se nachází v k.ú. Frýdek-Místek, místní část Lysůvky.

Samostatný objekt se zahradou se nachází v centrální části Lysůvek, kde je dostatek zeleně a přírody. V bezprostřední blízkosti je katolický kostel, zahradnictví, soukromá zvířecí farma. Nemocnice (Rychlá záchranná služba) je v dosahu 4 km.

Ze zařízení je výhled na panorama Beskyd s Lysou Horou, Palkovické hůrky a přehradu Olešná.

Souběžně s místní komunikací probíhá rychlostní komunikace R48 Český Těšín – Olomouc.

Autobusová zastávka MHD a příměstských linek je v dosahu cca 500 m, čímž je zde dobrá dopravní obslužnost zejména pro návštěvníky.

***Domov II*** se nachází v  blízkosti centra obce Sviadnov, která bezprostředně sousedí se statutárním městem Frýdek-Místek, kdy dochází k propojení autobusovou MHD.

Autobusová zastávka MHD a příměstských linek je v dosahu cca 500 m, vlakové nádraží stanice Lískovec je pěšky cca 15 minut.

**Rozsah, místo a čas poskytování sociálních služeb**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli:

* 1. Základní činnosti:
		1. ubytování se uživateli poskytuje 24 hodin denně,
		2. stravování,
		3. další základní činnosti,
	2. Fakultativní služby
	3. Zdravotní péče (ošetřovatelská)

Ad. A: Rozsah základních služeb je upřesněn v Individuálním plánu poskytování sociální služby (Nastavení průběhu poskytování sociální služby). Služby jsou uživateli poskytovány po dobu trvání smlouvy, především v zařízení poskytovatele a dle potřeb uživatele.

Ad. B: Uživateli mohou být fakultativně poskytovány další činnosti, a to pouze takové, které jsou uvedeny v „Tabulkách úhrad za poskytované sociální služby“, dle možností poskytovatele a za úhradu. Úhrada za fakultativní služby je stanovena v Tabulkách úhrad za poskytované služby.

Ad. C: Zdravotní péče, pokud ji bude uživatel potřebovat, bude poskytována prostřednictvím pracovníků poskytovatele, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání (v případě ošetřovatelské péče), prostřednictvím zdravotnického zařízení a případně prostřednictvím jiných fyzických nebo právnických osob, které mají odbornou způsobilost.

# Informovanost o poskytované sociální službě

Zařízení Vám předkládá tyto informace o svých službách. V případě, že by Vám bylo cokoli nejasné, obraťte se na sociální pracovnici zařízení či jeho ředitele.

**Informace pro veřejnost, zájemce o službu**

Základní informace o poskytované službě uveřejňujeme těmito způsoby:

* **telefonicky** – 777 770 856 – sociální pracovník
* **osobně,** sociálním pracovníkem zařízení
* **na webových stránkách** – [www.domovsvjanakrtitele.cz](http://www.domovsvjanakrtitele.cz), kde je zpracován soubor informací o poskytované službě, včetně fotodokumentace
* vlastní **prezentace** sociální služby na Dni zdraví a sociálních služeb pořádaný pravidelně v rámci komunitního plánování rozvoje sociálních služeb statutárního města Frýdku-Místku
* zapojením do **komunitního plánování** rozvoje sociálních služeb
* uveřejnění v adresáři poskytovatelů sociálních služeb statutárního města Frýdku-Místku
* **mediální prezentace** zejména v regionálním tisku
* rozmisťování **letáků** na veřejných místech jako jsou čekárny lékařů, zdravotnická zařízení, sociální úřady a instituce, Obecní úřady a další

**Informace pro uživateleAVNÍ STRANA**

Uživatelům jsou informace o službě zveřejňovány na nástěnkách na jednotlivých Domovech „Co by Vás mohlo zajímat“.

# Prostředí a podmínky poskytování služeb

Zařízení zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu uživatelů a individuálně určeným potřebám uživatelů. Zařízení se snaží vytvářet prostředí s domácí atmosférou, kde se uživatelé, cítí jako doma.

**Domov I -** Lysůvky

Jedná se o třípodlažní budovu. V objektu se nachází kuchyně a výdejna stravy, cukrárnička, společenská místnost, kancelář pro vedení domova, provozní koutek pro pracovníky, šatna pro pracovníky, sklad a příruční sklad, úklidová a čisticí místnost, dílna údržby, sklad s nákladovou rampou. Zařízení je vybaveno 5 koupelnami a 10 toaletami. V zařízení se nachází 4 třílůžkové pokoje, 7 dvoulůžkových pokojů. Pokoje jsou vybaveny nábytkem a jsou přizpůsobeny maximálně možné pohodlnosti a především bezpečnosti uživatelů s možností dovybavením vlastním drobným nábytkem a doplňky. Samozřejmostí jsou elektricky polohovatelná lůžka. Na chodbách je zabudováno nouzové osvětlení pro případ bezproudí. Pro lepší orientaci a prostředí užíváme doplněnou malbami a dekoracemi.

Venkovní prostory mají upraveny odpočinkovou zónu, zahrádku, v posezení jsou umístěny lavičky a houpačka.

**Domov II -** Sviadnov

V zařízení se nachází 4 dvoulůžkové a 1 jednolůžkový pokoj pro 9 uživatelů.

Pokoje uživatelů jsou vybaveny nábytkem a zařízením, které je možné doplnit i vlastními doplňky. Na chodbě je též zabudováno nouzové osvětlení pro případ bezproudí. Samozřejmostí jsou elektriky polohovatelná lůžka.

V objektu se nachází zázemí pro personál, čajová kuchyňka, úklidová a čistící místnost, provozní místnost, sklad léčiv, společenská místnost.

Zařízení je vybaveno 2 koupelnami a 3 toaletami.

Uživatelům je nabídnuto, aby se dle svých možností podíleli na zařizování jednotlivých prostor. Chodby jsou vyzdobeny obrazy, popř. výrobky samotných uživatelů, živé květiny, na stolcích noviny, časopisy, nábytek je vhodně volen k okolnímu prostoru, různé barevné odlišnosti. To vše přispívá k příjemnému prostředí pro uživatele, které následně ovlivňuje celkovou náladu v zařízení.

Uživatel má možnost zpestřit si svůj pokoj dle svého uvážení tak, aby se v něm cítil dobře (má možnost vzít si do zařízení věci a předměty, které jsou mu blízké, aby uživateli připomínaly domov – obrazy, květiny, lampu, sošku, fotografie v rámečcích aj).

**Hygienické podmínky**

V zařízení je udržován soustavný pořádek. Zhygienického hlediska je zařízení denně uklízeno včetně víkendů a svátků. Snažíme se, aby bylo bez nepříjemných zápachů, často se větrá s ohledem na uživatele a dle počasí. V prostorách se přiměřeně používají osvěžovače vůně.

# Vnitřní pravidla pro nouzové a havarijní situace

Zařízení poskytuje své služby tak, aby byly bezpečné. Tato bezpečnost může být ohrožena vznikem mimořádných, předem neočekávaných a nebezpečných situací, jejichž vzniku se nedá zabránit. Naše zařízení těmto mimořádným situacím zodpovědně předchází, a pokud již k nim dojde, jsme připraveni je správně a co nejrychleji řešit. Zařízení má definované mimořádné havarijní a nouzové situace, ke kterým by mohlo dojít, a máme připraveny postupy pro jejich řešení.

# Zvyšování kvality sociální služby

Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů služeb a jejich blízkých příbuzných. Na základě dotazů uživatelům a jejich rodinným příslušníkům zjišťujeme, zda služby, které poskytujeme, naplňují potřeby stanovené cílové skupiny.

**Zdroje pro hodnocení:**

* rozhovory s uživateli, pomocí vypozorování libosti a nelibosti uživatelů,
* pomocí hodnocení poskytované služby při pravidelném individuálním plánování,
* v průběhu týmových sdílení,
* rozhovory s opatrovníky či osobami zplnomocněnými, blízkými uživatelů,
* dotazníky, které jsou anonymního charakteru a předkládány uživatelům a jejich rodinným příslušníkům (závěsné stojany na domovech),
* dotazník ke zjišťování míry spokojenosti zaměstnanců,
* připomínky zaměstnanců zařízení, praktikantů, návštěv z řad rodinných příslušníků,
* stížnosti podepsané autorem či anonymního charakteru,

Zpracoval: kolektiv pracovníků Domova sv. Jana Křtitele, s. r. o.

Schválil:

Jan Liberda,

jednatel společnosti