

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Česká katolická charita Vladislavova 1460/12 110 00 Praha 1 – Nové Město
Druh služby Identifikátor	domov pro seniory 8002990
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Česká katolická charita Charitní domov Stará Boleslav Lázeňská 61/1, Brandýs nad Labem – Stará Boleslav 250 02 Brandýs nad Labem - Stará Boleslav

Cílová skupina

Senioři

Věková kategorie klientů:

Mladší senioři (65-80 let)

Starší senioři (nad 80 roků)

Poznámka: výjimečně mladší kněží římskokatolické církve, pokud jejich stav vyžaduje péči druhé osoby a ta nemůže být poskytnuta v domácím prostředí

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Jednání se zájemcem o službu:

Obecné principy jednání se zájemcem

Smyslem jednání se zájemcem o službu je, aby se na základě všech dostupných informací rozhodl, zda a jakou službu přijme, případně aby se zájemci poskytlo základní sociální poradenství pro řešení jeho situace. Formulují se potřeby a očekávání zájemce a jeho cíle, které by bylo možné prostřednictvím sociální služby realizovat.

Cílem je srozumitelným způsobem podat důležité informace o nabízených službách, finančních nárocích na pobyt v domově, pravidlech soužití a dalších důležitých aspektech života v domově tak, aby zájemce nabízeným službám a podmínkám porozuměl a mohl se rozhodnout. Dále se dozvědět od zájemce informace, které mohou být využity jako podklad pro individuální plán péče.

1. Postup při příjmu nového obyvatele

1.1. Žádost o přijetí zájemce do domova

Žádost o přijetí do domova přijímá vedoucí domova či sociální pracovníce v případě církevních osob od biskupa nebo pověřené osoby, nebo od příbuzných, a to vždy písemně. V případě civilních zájemců: od zájemce, jeho příbuzných nebo blízkých, a to vždy písemně

Žádost o přijetí zájemce do domova je k dispozici na webových stránkách domova (www.ckch.cz) nebo je možné ji na požádání zaslat, případně obdržet při osobním setkání.

1.2. Příprava na osobní rozhovor se zájemcem bez jeho účasti

Prostudování dostupných materiálů či záznamů (pokud jsou). Je dobré vědět, kdo přijde (jméno, u kněze – jeho poslední působiště ve farnosti, odkud nyní přichází), zda je schopen sám rozhodovat s ohledem na jeho zdrav. stav, zda má komunikační problémy, zda je schopen přijít sám, apod. V případě, že má zájemce ustanoveného opatrovníka, zda je možná přítomnost opatrovníka. Na základě těchto informací je zapotřebí přizpůsobit místo setkání a časové rozvržení rozhovoru. Vedoucí domova či sociální pracovnice, která se setkává se zájemcem o umístění, má potřebné informace o kapacitě lůžek v domově (zda máme volný pokoj a jaký druh pokoje – jednolůžkový nebo dvoulůžkový), apod.

1.3. Vedení osobního rozhovoru se zájemcem

Při samotném setkání se zájemcem o sociální službu v domově je důležitá atmosféra při vedení rozhovoru. Zájemce by měl pocítovat přijetí ze strany-přijímajícího zaměstnance a patřičnou úctu. Rozhovor se zájemcem vede sociální pracovnice, případně vedoucí CHD, a koná se v kanceláři, kde je vytvořeno vhodné a příjemné prostředí. Na začátku rozhovoru se vzájemně účastníci rozhovoru domluví, jak bude rozhovor probíhat. Zda formou kladení otázek a odpovědí nebo volným informováním. Zájemce by měl vnímat to, že pro něj má pracovník čas a nesnaží se rozhovor předčasně ukončit.

1.4. Samotný obsah rozhovoru

Sociální pracovnice či vedoucí domova se snaží od zájemce získat odpovědi na otázky ohledně požadavků, očekávání a osobního cíle zájemce v rámci poskytování služby. Dále zjišťuje druhy úkonů, míru dopomoci při běžných úkonech, a zda má zájemce o službu skutečně zájem. Během rozhovoru jsou předány zájemci také informace o rozsahu nabízených služeb v domově, o provozních možnostech, podmínkách soužití, výši úhrady za pobyt v domově, apod. S ohledem na to, že zájemci o umístění jsou většinou kněží, důležitou informací je informace o možnosti denní účasti na mši sv. a modlitbě sv. růžence. Informace jsou podávány po malých částech, aby bylo možné porozumění. Zároveň jsou doplněny tištěnou informací na papíře, se kterým zájemce odchází. Během rozhovoru se pracovník ptá, zda zájemce rozumí informacím, o kterých se mluví. Postupně jsou vyčleněny potřeby a cíle, které chce zájemce naplnit s pomocí domova a které jsou také reálné k možnostem poskytovaných služeb v domově. Informace získané z tohoto rozhovoru mohou být použity pro individuální plánování služby. Zájemce o přijetí během rozhovoru obdrží výtisk Domovního řádu a letáček o CHD, které si může vzít domů.

1.5. Konkretizace

V této části rozhovoru si zaměstnanec domova spolu se zájemcem o přijetí ujasní přání, potřeby a osobní cíle zájemce, předpokládaný průběh poskytované služby a případnou možnost změny, když takováto forma nepovede k naplnění cílů zájemce.

1.6. Nabídka

Zájemci o pobyt je nabídnuta možnost si domov prohlédnout, seznámit se s vedoucí úseku přímé péče a přítomným personálem ve službě. Po domluvě je možný i zkušební pobyt.

1.7. Ukončení

Jedná se o krátké shrnutí a zdůraznění nejdůležitějších bodů z rozhovoru. Zároveň si tyto informace odnese v písemné podobě. Zájemci se před jeho odchodem sdělí, co bude následovat – konkrétní postup. Následuje rozloučení.

Pokud zájemce po rozhovoru, příp. prohlídce domova, nezměnil své rozhodnutí, a má zájem o přijetí do CHD, dostane k vyplnění žádost o přijetí do CHD. Je mu nabídnuta možnost pomoci s vyplněním žádosti. Vyplněnou žádost o přijetí spolu s lékařskou zprávou zájemce zašle nebo osobně odevzdá Charitnímu domovu. Sociální pracovnice či vedoucí domova žádost přijme, zapíše do došlé pošty.

Pokud se požadavky a očekávání zájemce nesetkávají s nabízenými službami CHD, je zájemci poskytnuto základní sociální poradenství pro řešení jeho situace, jsou mu nabídnuty adekvátní služby.

Je možné, aby se zájemce o přijetí dostavil k jednání o umístění v CHD s již vyplněnou žádostí (viz bod I., 1. tohoto pokynu).

Sociální pracovnice či vedoucí domova vyhotoví o jednání se zájemcem záznam.

1.8. Rozhodnutí

Přijatou žádost s využitím informací z osobního rozhovoru konzultuje vedoucí domova se sociální pracovnicí, s vedoucí úseku přímé péče a garantem sociální služby, tj. se sociální komisí, po strážce zdravotní, případně s lékařkou domova. Přihlíží se k možnostem požadovanou službu v domově zajistit.

Vedoucí úseku přímé péče a garant sociální služby napíše svá stanoviska na došlou žádost o přijetí. Sociální komise CHD rozhodne o přijetí nebo odmítnutí uchazeče.

O rozhodnutí je zájemce písemně informován zpravidla do 10ti dnů. Po dohodě je možnost i telefonického oznámení. V tom případě je o něm zhotoven písemný záznam.

V případě možného přijetí do domova a volné kapacity sociální pracovnice dojednává se zájemcem o službu předběžný termín přijetí do domova.

2. Odmítnutí

2.1. Důvody odmítnutí zájemce o sociální službu

Sociální komise může odmítnout zájemce v případě, že:

- a) Charitní domov **neposkytuje sociální službu**, o kterou osoba žádá a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- b) Charitní domov **nemá dostatečnou kapacitu** k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- c) **zdravotní stav** osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové služby; tyto zdravotní stavy stanoví § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb.:
 - zdravotní stav zájemce vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení,
 - akutní infekční onemocnění, které vylučuje zájemcův pobyt v zařízení sociálních služeb,
- d) 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.

2.2. Postup při odmítnutí

Sociální pracovnice či vedoucí domova sdělí zájemci dohodnutým způsobem důvody, proč nemůže být přijat. Na žádost zájemce je vystaveno písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy (§ 91 odst. 7) zákona č. 108/2006 Sb.).

V případě písemné žádosti se zdůvodněné odmítnutí sděluje vždy písemně.

V případě neuspokojení zájemce z kapacitních důvodů, sociální pracovnice jeho žádost

zaeviduje (§ 88 písm. g) zákona č. 108/2006 Sb.) v pořadníku žádostí. V případě uvolnění místa jsou tito žadatelé znovu kontaktováni. Dále se postupuje podle bodu 1.4. Sociální pracovnice informuje odmítnutého zájemce o aktuálních kontaktech na jiné služby, na které se může obrátit.

Vstup uživatele do služby

Před uzavřením smlouvy s obyvatelem sociální pracovnice provádí s obyvatelem nebo blízkými obyvatele sociální šetření pro „nastavení služby“ (viz příloha č. 1). Zároveň jej informuje o individuálním přístupu personálu domova při poskytování sociální péče, která je konkretizována ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby v Charitním domově Stará Boleslav, a o stanovení osobního cíle.

Ošetrovatelské úkony jsou poskytovány v rozsahu a způsobem, které aktuálně odpovídají potřebám obyvatele.

Smlouva o poskytování sociální služby

1. Základní principy

Sociální služba je obyvatelem poskytována na základě uzavřené smlouvy. Před uzavřením *Smlouvy o poskytování sociální služby* je zájemce o službu v osobním rozhovoru seznámen se všemi podmínkami a možnostmi poskytování této služby a poskytovatel je seznámen s potřebami zájemce (viz Pokyn č. 3 ke standardu č. 3). Při podpisu smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu a že jsou si vědomy, jaké cíle má služba naplňovat. Smlouva je ochranou obou zúčastněných stran – stanovuje bližší podmínky poskytované služby a práva a povinnosti smluvních stran. Smlouva je uzavírána na základě oboustranné dobrovolnosti.

2. Uzavření smlouvy

2.1. Smlouvu s obyvatelem může uzavírat pouze vedoucí domova, v jeho nepřítomnosti pověřený zástupce.

Obsah a součásti smlouvy

Obsah smlouvy:

- Smluvní strany
- Ubytování
- Stravování
- Péče
- Místo a čas poskytování služby
- Způsoby úhrady a placení
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Platnost a účinnost
- Závěrečná ustanovení
- Podpisy smluvních stran

Součásti smlouvy:

- Příloha č. 1 – Specifikace ubytování
- Příloha č. 2 – Fakultativní činnosti (případně i s osobním cílem)
- Příloha č. 3 – Vnitřní pravidla („*Domovní řád*“)
- Příloha č. 4 – Čestné prohlášení (o výši měsíčního příjmu) – *jen v případě, že si žadatel nemůže zaplatit plnou výši ošetrovného*

Rozsah a průběh poskytování služby je sjednáván s ohledem na osobní cíl zájemce vzhledem k jeho možnostem a přáním a možnostem CHD. Při změně potřeb, osobního cíle obyvatele nebo i z jiných důvodů je možné smlouvu (včetně příloh) měnit v průběhu poskytování služby po vzájemné dohodě smluvních stran, a to pouze písemnými dodatky.

V případě nestandardní situace, např. nemožnosti se na některých ustanoveních smlouvy nebo změny domluvit, vedoucí domova přizve k dalšímu jednání o smlouvě ředitele České katolické charity.

2.2. Před sepsáním smlouvy musí být se zájemcem projednáno následující:

- rozsah poskytovaných standardních služeb v domově,
- způsob ubytování, stravování,
- místo a čas poskytování služeb,
- výše úhrady a způsob jejího placení,
- dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem soc. služeb,
- výpovědní důvody a lhůty ve smlouvě,
- platnost a nabytí účinnosti smlouvy,
- seznámení s Domovním řádem Charitního domova,
- seznámení s Pokyny vedoucího domova (přiměřené věku a zdrav. stavu),
- plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby,
- způsob podávání stížností na služby,
- možnost využití služeb, které domov neposkytuje, ale jsou v dosahu místa,
- jaká dokumentace je o obyvateli v domově vedena.

2.3. Smlouva je uzavírána se zájemcem o službu po předchozím osobním rozhovoru, při kterém vedoucí poskytne zájemci všechny důležité informace o nabídce služeb a možnostech domova, a to ve formě odpovídající rozumovým a komunikačním schopnostem zájemce. Je-li to zapotřebí, pomůže zájemci překonat komunikační bariéry – např. mu zajistí asistenta alternativní komunikace (viz adresy v Pokynu č.7 ke standardu č.7), vytiskne text se zvětšeným písmem, apod.

2.4. V případě, že je zájemce zbaven oprávnění k právním úkonům, je jednání o smlouvě přítomen také jeho opatrovník, který smlouvu podepisuje a který je seznámen s informacemi ve stejném rozsahu jako zájemce.

2.5. V případě, že zájemce podle lékařského posudku svého ošetřujícího lékaře není schopen sám jednat a nemá opatrovníka, zastupuje jej při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Zájemce musí být s obsahem smlouvy odpovídajícím způsobem seznámen i v případě, že je zbaven způsobilosti k právním úkonům. Podle rozsahu omezení k právním úkonům podepisuje smlouvu za zájemce (obyvatele) opatrovník.

V případě potřeby mohou obě smluvní strany konzultovat smluvní podmínky s právníkem. Před podpisem smlouvy se vedoucí domova vhodným způsobem přesvědčí, zda zájemce porozuměl obsahu a účelu smlouvy a je si vědom všech závazků, které z podepsání smlouvy vyplývají. Doporučuje se zhotovit záznam o průběhu a obsahu jednání s obyvatelem.

Smlouva se vyhotovuje a podepisuje zpravidla ve dvou originálních výtiscích. Po podpisu smlouvy se jeden originál smlouvy (včetně příloh) zakládá do dokumentace o obyvateli vedené v kanceláři domova a druhý výtisk zůstává obyvatelem.

3. Možnosti ukončení smlouvy

Možnosti ukončení poskytované služby obyvatelem i poskytovatelem jsou součástí uzavřené smlouvy. Obyvatel může službu vypovědět kdykoliv, bez udání důvodu. V případě výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele jsou obyvateli poskytnuty dostupné informace o náhradních službách.

Individuální plánování průběhu sociální služby

1. Plánování a způsob přehodnocování poskytované služby:

Minimálně každé tři měsíce, případně vždy se změnou zdravotního stavu obyvatele, klíčový pracovník hodnotí, příp. mění, a zapisuje do sociální dokumentace - individuálního plánování služby. V případě, že ke změně dojde v době, kdy klíčový pracovník nemá službu, do IP zapisuje změny službukonající personál přímé péče.

Klíčový pracovník i vedoucí domova se dotazuje uživatele služby na jeho spokojenost, případně nespokojenost a důvod nespokojenosti s poskytovanou službou. Ze strany domova je vytvářena vůči obyvatelům atmosféra otevřenosti, vstřícnosti, ochoty službu poskytovat podle jeho přání. K tomu je veden i personál přímé péče.

Plánování provádí KP spolu s obyvatelem či jeho blízkými, pod metodickým vedením koordinátora IP.

2. Společné plánování a hodnocení průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby:

Každý obyvatel domova má „**Individuální plán**“, který obsahuje:

- „Profilový list obyvatele“ (jméno, příjmení, jak chce obyvatel, aby ho personál oslovoval, číslo pokoje, jméno klíčového pracovníka, osobní cíl, kroky ke splnění osobního cíle a datum a podpis klíčového pracovníka),
- Kartu Zhodnocení cíle a stanovení nového cíle,
- Kartu Ubytování,
- Kartu Stravování,
- Kartu Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- Kartu Pomoc při osobní hygieně,
- Kartu Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- Kartu Sociálně terapeutické a aktivizační činnosti,
- Kartu Pomoc při uplatňování práv, zájmů, obstarávání osobních záležitostí a nákupů,
- Kartu Úroveň a formy komunikace,
- Kartu Jiné záznamy (postřehy personálu, rodiny a blízkých, fotografie,...)

Součástí IP je také kopie Sociální šetření pro nastavení služby, aby mohla být obyvateli služba poskytnuta podle jeho potřeb a přání již od prvního dne pobytu. Celá tato dokumentace se nazývá „sociální karta“ a je uložena na ošetřovně CHD.

Klíčového pracovníka obyvateli přiděluje vedoucí úseku přímé péče ve spolupráci se sociální pracovníci, a to po dobu adaptačního období, které trvá individuálně podle možností obyvatele. Nejdéle však po třech měsících KP s obyvatelem, případně vedoucí úseku přímé péče, provedou zhodnocení vztahu klíčového pracovníka a obyvatele. Pokud by byla z jedné či druhé strany požadována změna, co nejrychleji se tak učiní po konzultaci s obyvatelem, vedoucí přímé péče a pracovníky přímé péče, kteří jsou klíčovými pracovníky menšího počtu obyvatel. Pozornost je věnována i rovnoměrné vytíženosti klíčových pracovníků.

Přehodnocení vztahu obyvatele a klíčového pracovníka se děje průběžně a

flexibilně se reaguje na požadované změny. Dbá se na to, aby byl vztah mezi klíčovým pracovníkem a obyvatelem harmonický, založený na důvěře a otevřenosti.

Každý obyvateľ má svého **klíčového pracovníka** – zaměstnance úseku přímé péče (případně bývalého zaměstnance úseku přímé péče, který je nadále zaměstnancem domova, výjimečně sociálního pracovníka) který zodpovídá za to, že:

- obyvateľ zná jméno KP a je informován, že se na něj může obrátit,
- klíčový pracovník společně s uživatelem služby (případně jeho blízkými) individuálně plánuje průběh poskytování sociální služby.

KP může vést IP maximálně třem obyvateľům současně. Zaměstnanec se stane KP po uplynutí tříměsíční zkušební doby a po absolvování tříhodinového zaškolení v rámci IP koordinátorem IP. Pomoci koordinátora může KP kdykoli využít. Například každé tři měsíce, kdy koordinátor kontroluje plnění a průběh IP v rámci osobního setkání. KP má k dispozici metodiku IP.

V případě obyvatele s potížemi v komunikaci je úlohou KP, aby mu pomohl osobní cíl pojmenovat (zformulovat).

Klíčovými pracovníky mohou být zaměstnanci v přímé péči, případně další zaměstnanci mající odpovídající předpoklady, a to zejména: komunikační dovednosti, schopnost spolupráce v týmu, pozorovací schopnosti, důvěryhodnost, znalost metodiky IP, vnitřních pravidel a směrnic a základní znalost ostatní legislativy v oblasti sociálních služeb.

- Do Profilového listu obyvatele zaznamenává KP priority, přání a připomínky uživatele, zformulované do osobního cíle a zároveň opatření, kroky, pomocí kterých se osobního cíle dosáhne,
- 1x za 2-6 měsíců KP spolu s obyvatelem hodnotí, zda se během té doby podařilo jeho cíle splnit a zda kroky k dosažení cíle byly vhodné a užité,
- při větší změně života obyvatele (např. zhoršení zdravotního stavu, apod.) se IP obyvatele mění s přihlédnutím k aktuálnímu stavu,
- podle aktuální situace se ve stanoveném cíli uživatele pokračuje nebo se mění – podle jeho přání (k zachování jeho soběstačnosti, apod.),
- obyvateľ má možnost nahlédnutí nebo i zapsání informace do svého „IP“, které je uloženo na ošetřovně domova,
- ze strany poskytovatele je snaha vyhovět obyvateľi v jeho osobních cílech, aby se v CHD cítil dobře a bylo mu tak umožněno žít důstojným a spokojeným životem.

Obyvateľ má právo kdykoliv požádat vedoucí přímé péče či koordinátora IP o změnu klíčového pracovníka. Obdobně má klíčový pracovník právo požádat o změnu obyvatele, a to např. v případě, že se necítí v roli KP konkrétního obyvatele dobře, obyvateľ s ním nechce spolupracovat, apod.

3. Úloha klíčového pracovníka

- Zná svého obyvatele, získává potřebné informace i od ostatních členů týmu a hledá způsoby, jak zlepšit poskytované služby obyvateľi v rámci možností domova.
- Provází obyvatele adaptačním obdobím a pomáhá mu začlenit se do chodu domova.
- Hájí v pracovním týmu zájmy svého obyvatele a spoluprací na osobním cíli.
- Zjišťuje deficit v bio-psycho-socio-spirituálních potřebách obyvatele.
- Ověřuje spokojenost s poskytovanou službou a potřebnost dojednané podpory.
- Snaží se o vstřícný, klidný a vyrovnaný dojem – nevytváří ovzduší spěchu a nervozity.
- Snaží se obyvatele povzbudit a dodat mu důvěru.
- Zachovává diskretnost.

- Spolupracuje s ostatními členy týmu.
- Zná vnitřní pravidla a směrnice.
- V přítomnosti obyvatele neřeší provozní ani osobní záležitosti.
- Při své práci postupuje podle níže uvedené Metodiky pro individuální plánování.
- Zástupcem klíčového pracovníka je vedoucí přímé péče.

Klíčový pracovník vykonává kromě Individuálního plánování poskytování sociální služby jemu určenému obyvatele další činnosti u obyvatele. Jedná se o:

- značení osobního prádla, ve spolupráci s prádelnou
- zodpovídá za uložení prádla a osobních věcí na pokoji obyvatele,
- drobné nákupy osobních věcí obyvatele, který si je sám nemůže pro svůj zdravotní stav nebo jiné omezení provádět,
- u nesoběstačných – třídění osobní korespondence po souhlasu obyvatele, apod.

4. Postup pro plánování a přehodnocování poskytovaných služeb

Seznámení se s novým obyvatelem (bio-psycho-socio-spirituální potřeby). Monitorování, vytváření atmosféry důvěry a otevřeného vztahu s obyvatelem, ale i s celým ošetrovatelským týmem.

Společné hledání cest a způsobů k vytvoření individuálního plánu (IP):

- Najít si vhodný čas a prostředí.
- Vytvořit klidnou a přátelskou atmosféru.
- Používání otevřených otázek snažících se ponechat obyvatele volný, neomezený prostor k vyjádření. Srozumitelně představit funkci KP a smysl IP. To podle potřeby opakovat.
- Podporovat obyvatele ve vyjadřování a formulování svých přání, potřeb, snů.
- Na základě rozhovoru pojmenovat konkrétní přání / cíle obyvatele.
- Získané informace zaznamenat do formuláře pro IP (viz příloha).
- V případě, že obyvatele nedokáže dialog kompetentně vést, snaží se klíčový pracovník, někdy za pomoci dalších pracovníků, posílit schopnosti člověka komunikovat (např. pomocí metod alternativní komunikace) anebo zjišťovat potřebné informace o jeho situaci od osob blízkých.
- U obyvatele upoutaného na lůžko se plánování provádí u jeho lůžka.
- Ošetrovatelský tým společně zakomponuje potřeby a přání obyvatele do harmonogramu práce (např. obyvatele se chce koupat 1x týdně ve čtvrtek po mši svaté).
- Veškeré naplňování individuálních plánů obyvatele je vždy na základě oboustranného dialogu a spolupráce.
- Obyvatele má možnost měnit své osobní cíle.
- Vyhodnocování a přehodnocování dosavadního poskytování služby a naplňování osobních cílů uskutečňuje KP a obyvatele v pravidelných termínech. Tento interval si obyvatele, je-li toho schopen, sám zvolí, případně vyplývá ze stanoveného cíle. Interval může kdykoliv změnit dle svých momentálních potřeb. Interval by neměl být delší než šest měsíců. Stejně tak může obyvatele kdykoliv změnit svůj osobní cíl. U obyvatele s potížemi v komunikaci mohou klíčový pracovník s obyvatelem či jeho blízkými, přehodnocovat IP v kratších intervalech.

5. Individuální plán

- Je realizován všemi zúčastněnými.
- Změny v kartách IP zapisuje klíčový pracovník, případně v jeho nepřítomnosti službukonající personál. Změnu osobního cíle provádí pouze klíčový pracovník.

- Obyvatel není povinen IP podepisovat.
- Klíčový pracovník informuje svěřené obyvatele o možnosti a způsobu vyjádření vlastního názoru, připomínek či stížností.
- IP je uložen v dokumentaci „sociální karta“ obyvatele, v případě přání i u obyvatele. Případně mohou být informace i na jiném vhodném místě, které si obywatel přeje nebo které odsouhlasí. Na přání obyvatele lze vystavit kopii.
- Do individuálního plánu obyvatele může nahlížet: obywatel, klíčový pracovník, pracovníci v soc. službách, koordinátor IP, vedoucí přímé péče, vedoucí domova, případně osoby, kterým k tomu dal obywatel souhlas.

Každý pracovník přímé péče se podílí na poskytování služeb dle svého pracovního zařazení všem obyvatelům bez rozdílu a spolupracuje na plnění osobního cíle každého obyvatele, o kterého pečuje.

Podrobný popis realizace služby

Veřejný závazek

Posláním domova je zajistit obyvatelům pravidelnou potřebnou péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu a věku, která nemůže být poskytována v domácím prostředí. Přitom jim umožnit dožít důstojně v duchovním prostředí.

Cílem sociálních služeb poskytovaných v našem domově je:

- laskavou a duchovní péčí doprovázet obyvatele na jejich cestě,
- udržení stávajících sociálních a společenských kontaktů, případně podle přání navázat nové,
- podpora soběstačnosti obyvatele, která respektuje individualitu každého z nich.

Cílovou skupinu, které domov poskytuje své služby, tvoří především kněží římskokatolické církve, rodiče kněží a řeholních sester, dále pak osoby pracující pro církve (např. katechetky, farní hospodyně, kostelníci, varhaníci) a v poslední řadě ostatní osoby, kteří chtějí dožít v církevním prostředí:

- starší 65 let,
- výjimečně i mladší kněží římskokatolické církve, pokud jejich stav vyžaduje péči druhé osoby a ta nemůže být poskytnuta v domácím prostředí,
- obyvateli domova jsou výjimečně i dvě osoby s mentálním postižením, o které se dříve staraly řádové sestry.

Zásady poskytované péče v našem domově:

- zachování lidské důstojnosti laskavou péčí (klidný tón hlasu, zajištění intimity, „nepřepečování“ = nedělat úkony sebezpečie obyvatele, které je schopen si zajistit sám),
- individuální přístup ke každému obyvatele, vycházející ze znalosti jeho potřeb a přání ve spolupráci s blízkými obyvatele,
- respekt a podpora náboženského vyznání obyvatele (aktivní i pasivní účast na duchovním programu, soukromá modlitba v kapli),
- partnerský přístup zaměstnance k obyvatele s vědomím provozních možností domova,
- aktivní spolupráce obyvatele při zajištění svých potřeb a přání, důraz na vlastní rozhodnutí, zodpovědnost a soběstačnost (naplňování vlastních osobních cílů).

Sociální služby poskytované domovem

základní činnosti:

- ubytování,
- stravování,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zprostředkování a udržování kontaktů se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv a zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, drobné nákupy,
- aktivizační a terapeutické činnosti.

Další služby:

- **ošetřovatelská a rehabilitační péče**

Ošetřovatelská a rehabilitační péče je poskytována zdravotnickým a ošetřovatelským personálem. Cílem je především zachování a podpora schopností umožňující obyvatele soběstačnost nebo dle možností obyvatele zlepšení kvality života:

- nácviky chůze,
- nácviky sebeobsluhy při denních činnostech,
- asistence při chůzi,

- **sociálně terapeutické a aktivizační činnosti**

- rozhovory ošetřovatelského personálu s obyvatelem při poskytování základních činností,
- vycházky mimo objekt domova s doprovodem (mobilní obyvatel, obyvatel na invalidním vozíku),
- volnočasové aktivity pořádané domovem,
- dobrovolnická činnost v domově,

- **pastorační péče**

- možnost denní účasti na mši sv.,
- možnost účasti na společné modlitbě růžence,
- možnost rozhovoru s knězem, zprostředkování svátostí,
- možnost účasti na duchovních cvičeních v domově (1x ročně 3 dny),
- možnost adorace a soukromé modlitby v kapli domova.

Obyvatelům, kterým to zdravotní stav dovoluje, je nabídnuta možnost účasti na mši sv. v místních kostelích a na Národní svatováclavské pouti.

Podle zájmu obyvatel domov zajistí prohlídku místních kostelů s průvodkyní.

- **Fakultativní služby**

Jedná se o zpoplatněné služby, mezi které patří:

- používání vlastních spotřebičů na pokoji (televize, rádio, počítač, lednice, varná konvice, mikrovlnná trouba, přímotop),
- zapůjčení některých spotřebičů domovem (televize, rádio, lednice, varná konvice),
- stříhání, pedikúra,
- kopírování pro soukromé účely,
- použití služebního vozidla k soukromým účelům (po domluvě s vedoucí domova).

Nabídka domova příbuzným, přátelům obyvatel a veřejnosti:

- možnost noclehu návštěvy obyvatele po předchozí domluvě s vedoucí domova,
- možnost účasti na duchovních aktivitách a soukromé modlitbě,
- možnost účasti na kulturních a duchovních programech.

Kapacita a provozní doba služby:

- 31 lůžek, z toho 16 míst na jednolůžkových pokojích a 8 míst na dvoulůžkových pokojích.
- Služba je poskytována obyvatelům nepřetržitě 24 hodin.

Místo poskytované služby: Charitní domov Stará Boleslav sídlí v ulici Lázeňská, č.p. 61, Stará Boleslav. Z této ulice je bezbariérový vchod. Oficiální vchod do budovy je z ulice Komenského.

Metody práce

Pracovní postupy v domově:**Obecně:**

- Každý zaměstnanec má individuální pracovní náplň, která zahrnuje činnosti, které zaměstnanec vykonává. Na pracovištích jsou k dispozici schválené dokumenty pro Charitní domov. Na jejich tvorbě se podílí zaměstnanci svými podněty a připomínkami.
- Pracovní postupy jsou aktualizovány podle potřeb jednotlivých pracovišť.

Vztahy k obyvatelům:

- Zaměstnanci všem obyvatelům vykají, mohou jim tykat pouze na výslovné přání obyvatele, které je zaznamenáno v individuálním plánování služby.
- Oslovují je podle jejich přání (Otče + příjmení, Otče + jméno, Otče + řeholní jméno, jménem, paní + příjmení, paní + jméno).
- Do pokojů obyvatel se vchází pouze po zaklepání.
- Pro zachování patřičné úcty k obyvateli, se při provádění hygieny, při sezení obyvatele na toaletním křesle a před a po koupání používá pro zakrytí intimních míst látkové pleny, na 2lůžkových pokojích se používá zástěna.

Vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**1. Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti**

Abychom podávání a řešení stížností dali jednotný rámeček, vyčlenili jsme této problematice článek 15. Domovního řádu, který je přílohou smlouvy o poskytnutí služby, kterou obyvatele podepisuje dnem příchodu do domova. V tomto dokumentu jsou obyvatele seznámeni, mimo jiné, se svým základním právem, že si mohou stěžovat. Jsou zde upřesněny postupy, kdo a jakým způsobem si může stěžovat, kdo a v jakých termínech stížnosti řeší.

Každého obyvatele s Domovním řádem podrobně seznámí vedoucí domova před uzavřením smlouvy (při jednání se zájemcem o přijetí do CHD).

Obyvatel si může stěžovat buď sám – ústně nebo písemně, případně anonymně, nebo se může nechat zastupovat – rodinnými příslušníky, svými řeholnými představenými, apod.

Obyvatel s obtížemi v komunikaci má právo na asistenta alternativní komunikace (tlumočníka).

Kontaktní adresy: **LORM** – společnost pro hluchoslepé
Zborovská 62, 150 00 Praha 5
www.lorm.cz, email: info@lorm.cz, tel.254 314 012,
fax 257 325 478,

LOGO, o. s. – podporuje osoby postižené závažnými poruchami komunikace a hybnosti
Karlovo nám. 14/15, 128 01 Praha 2
www.oslogo.cz.email:oslogo@oslogo.cz,
tel. 224 910 408,774 191 345

Evidence znalců a tlumočnicků:
Ministerstvo spravedlnosti České republiky
Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2
www.justice.cz

Česká alzheimerovská společnost (ČALS),
Šimůnkova 1600/5, 182 00 Praha 8, tel:286 886 676

2. Postup pro podávání stížností

Při **ústní stížnosti** kterémukoliv zaměstnanci, tento neprodleně zajistí, aby stížnost byla co nejdříve zapsána do knihy „stížnosti, připomínky a návrhy obyvatel a návštěv CHD“. Do knihy stížností se zapisí i připomínky obyvatel k poskytovaným službám. Kniha „stížnosti, připomínky a návrhy obyvatel...“ se nachází u vedoucí domova v kanceláři a na ošetřovně.

Zápis obsahuje: *kdo si stěžoval, datum, předmět stížnosti, kdy byla stížnost vyřízena (odeslání odpovědi, případně zápisy z jednání)*. Přílohou knihy stížností je složka s podanými a vyřízenými stížnostmi a s dokumentací o jejich vyřízení.

Písemnou stížnost může předat obyvatel kterémukoli zaměstnanci nebo ji může ji vhodit do schránky na připomínky a stížnosti, která je umístěna u osobního výtahu v přízemí budovy. Vedoucí domova s vedoucí přímé péče ji vybírají 1 x týdně.

3. Řešení stížnosti:

Stížnosti obyvatel řeší vedoucí domova. Pokud jde o stížnosti na vedoucího charitního domova, tyto vedoucí domova neřeší, ale písemně odpoví stěžovateli a odůvodní, proč se touto žádostí nemůže zabývat a stížnost předá k vyřízení svému nadřízenému – řediteli České katolické charity.

Pokud je předmět žádosti ve stížnosti zřejmý, jasný a není potřeba další vysvětlení obyvatele, vedoucí domova zjistí názor příslušného vedoucího úseku, názor svědka, zaměstnance. Pokud je potřeba něco ve stížnosti vysvětlit nebo upřesnit, vedoucí domova navštíví obyvatele, který stížnost podal (pokud nejde o anonymní stížnost) a chybějící skutečnosti se doplní. Pokud se stížnost týká určitého zaměstnance, vyžádá si vedoucí jeho vyjádření se ke stížnosti.

Nejpozději do 14ti dnů od podání stížnosti vedoucí domova na stížnost písemně odpoví podepsanému obyvatele. Odpověď obsahuje obsah stížnosti, prošetření záležitosti, závěr a nápravné opatření.

Anonymní stížnost se řeší podobně jako stížnost podepsaná stěžovatelem a odpověď na stížnost se vyvěsí po dobu 1 týdne na nástěnku v domově.

Podněty a připomínky se projednávají v běžné komunikaci.

Vedoucí domova posílá kopii odpovědi stěžovatele také řediteli ČKCH.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má obyvatel právo na odvolání a prošetření postupu při vyřizování své stížnosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů. Při postoupení stížnosti vyšší instanci obyvatel přikládá kopii odpovědi nižší instance. Přispěje tím k urychlení vyřízení odvolání.

Stížnosti jsou archivovány a nejméně jednou ročně je vedoucí charitního domova analyzuje. Zaměřuje se na souvztažnosti a poznatky se snaží využít při zlepšování kvality práce a zdokonalování poskytovaných služeb.

Připomínky, návrhy nebo případné stížnosti k poskytované službě můžeme čerpat i ze „zpětných vazeb“, které mohou anonymně vyplnit dobrovolníci (především studenti teolog. konviktu a teolog. fakulty, kteří v domově vykonávají svou praxi během roku). Jejich postřehy jsou cenné pro zlepšení služby.

4. Místa pro podání písemné stížnosti

1. Charitní domov Stará Boleslav - poskytovatel sociálních služeb

Vedoucí domova: Romana Dvořáková

Lázeňská 61, 250 02 Stará Boleslav, tel. 326 910 500, 510,

email: charita.boleslav@seznam.cz

2. Česká katolická charita - zřizovatel charitního domova

Ředitel České katolické charity: Ing. Jaroslav Dufek,

Vladislavova 12, 110 00 Praha 1, tel.: 603 492 490,

email: jaroslav.dufek@charita.cz

3. Česká biskupská konference - zřizovatel České katolické charity

Předseda České biskupské konference: arcibiskup Mons. Jan Graubner,

Thákurova 676/3, Praha 6 – Dejvice, tel. 220 181 421,

email: sekretariat_CBK@cirkev.cz

4. Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1, tel.: 236 004 194

5. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,

tel.: poradenské centrum: 220 515 223, info: 257 221 141

6. Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, email:

podatelna@ochrance.cz

Tato vnitřní pravidla jsou **k dispozici** zaměstnancům Charitního domova v kanceláři a na ošetřovně. Pro obyvatele v jídelně domova a u schránky na stížnosti (u výtahu v přízemí domova).

Ukončení služby

Možnosti ukončení smlouvy

Možnosti ukončení poskytované služby obyvatelem i poskytovatelem jsou součástí uzavřené smlouvy. Obyvatel může službu vypovědět kdykoliv, bez udání důvodu. V případě výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele jsou obyvateli poskytnuty dostupné informace o náhradních službách.

Úhrady za služby

ÚHRADY V CHARITNÍM DOMOVĚ STARÁ BOLESLAV:

s účinností od 1.4.2015

pokoj číslo:	bydlení	bydlení	bydlení	
<u>PŘÍZEMÍ</u>	<u>za den</u>	<u>za měsíc</u>	<u>vratka 40 %</u>	
103	187,00	5 610 Kč	75 Kč	Strava: racionální, šetřící = 115,- Kč/den
104	191,00	5 730 Kč	76 Kč	
106	168,00	5 040 Kč	67 Kč	(3.450,- Kč/měsíc)
107	191,00	5 730 Kč	76 Kč	
108	191,00	5 730 Kč	76 Kč	přípl. za diabetickou stravu = 12,- Kč/den
110	182,00	5 460 Kč	73 Kč	(360,- Kč/měsíc)
111	186,00	5 580 Kč	74 Kč	
112	182,00	5 460 Kč	73 Kč	<u>Poplatky za fakultativní služby:</u>
113	160,00	4 800 Kč	64 Kč	50,- Kč/měs/spotřebič - za užívání Tv, pc na pokoji
114 A	168,00	5 040 Kč	67 Kč	30,- Kč/měs za užívání varné konvice na pokoji
114 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč	lednice, přímotop na pokoji podle skutečné spotřeby spotřebiče
<u>I. PATRO</u>				
201	168,00	5 040 Kč	67 Kč	<u>koncesionářské poplatky</u>
202	186,00	5 580 Kč	74 Kč	135,- Kč/měs za Tv
203	187,00	5 610 Kč	75 Kč	45,- Kč/měs za rozhlas
204 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč	
204 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč	<u>poplatek za půjčení spotřebičů na pokoj:</u>
204 *	187,00	5 610 Kč	75 Kč	50,- Kč/měs za Tv, pc
205	168,00	5 040 Kč	67 Kč	20,- Kč/měs za varnou konvici
208 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč	70,- Kč/měs za lednici, přímotop
208 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč	
208 *	187,00	5 610 Kč	75 Kč	<u>Střihání obyvatele:</u>
212	182,00	5 460 Kč	73 Kč	50,- Kč/osoba
213	186,00	5 580 Kč	74 Kč	
214	182,00	5 460 Kč	73 Kč	Pedikúra:
215	182,00	5 460 Kč	73 Kč	v CHD probíhá v rámci ošetrovatelské péče (při koupání)

216	160,00	4 800 Kč	64 Kč	je možné na požádání obyvatele pozvat pedikérku, jejíž služby si obyvatel hradí sám (200,- Kč)
217 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč	
217 B	168,00	5 040 Kč	67 Kč	
222	168,00	5 040 Kč	67 Kč	
221	168,00	5 040 Kč	67 Kč	

Sestavila dle Směrnice ředitele ČKCH č. 13/2000 O úhradách za pobyt, péči a stravování v CHD
změna č. 15, ze dne 26.2.2015, s platností od 1.4.2015

Romana Dvořáková, vedoucí domova

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

<p><u>Poplatky za fakultativní služby:</u></p> <p>50,- Kč/měs/spotřebič za užívání spotřebičů - Tv, pc na pokoji 30,- Kč/měs za užívání varné konvice na pokoji lednice, přímotop na pokoji podle skutečné spotřeby spotřebiče</p> <p><u>koncesionářské poplatky</u> 135,- Kč/měs za Tv 45,- Kč/měs za rozhlas</p> <p><u>poplatek za půjčení spotřebičů na pokoj</u> 50,- Kč/měs/ za Tv, pc 20,- Kč/měs za varnou konvici 70,- Kč/měs za lednici, přímotop</p> <p>Stříhání obyvatele: 50,- Kč/osoba</p> <p>Pedikúra: v CHD probíhá v rámci ošetrovatelské péče (při koupání) je možné na požádání obyvatele pozvat pedikérku, jejíž služby si obyvatel hradí sám (200,- Kč)</p>
--

Prostory, materiální a technické vybavení

<p><u>1. Základní principy</u> Prostředí a vybavení Charitního domova (zejména převážná bezbariérovost, možnost soukromí, odpovídající osvětlení a teplota, kompenzační zařízení a pomůcky, vybavení sociálního zařízení) odpovídají druhu poskytované služby, kapacitě domova a potřebám obyvatel.</p> <p><u>2. Společné prostory</u></p>
--

- Domov je bezbariérovým objektem (možnost využití výtahu a bezbariérový vstup do domova), přízemí je vybaveno madly pro zvýšení bezpečnosti mobilních obyvatel,
- systém signalizace pro přivolání pomoci
- k dispozici zvedací zařízení (v pokoji i v koupelně), výškově nastavitelná vana,
- výzdoba odpovídá charakteru obyvatel – kříž, obrazy, sochy, květiny, domácí prostředí – pastelové barvy zdí,
- kaple (přístupná obyvatelům, návštěvám i široké veřejnosti)
- příprava jídla – včetně lednice, mikrovlnné trouby
- společenská místnost – k zotavení, četbě, sledování TV, přijímání návštěv obyvatele,
- rehabilitační pomůcky a přístroje
- návštěvní pokoje – možnost přespání návštěv obyvatel.

3. Soukromé prostory

- vyjadřují přání jednotlivých obyvatel
- standardně jsou vybaveny převážně polohovací postelí, stolkem, židlí, skříní, nočním stolkem, polohovacím křeslem
- další vybavení pokoje dle individuální domluvy – např. vlastní křeslo, vlastní část nábytku (po domluvě s vedoucí domova)
- pomůcky pro sebeobsahu (dle potřeby toaletní křeslo, mechanický vozík, kompenzační pomůcky)
- vlastní výzdoba
- elektrospotřebiče dle dohody s vedoucí domova

4. Kvalita prostředí

Domov se nachází naproti kostelu Panny Marie a v blízkosti kostela sv. Václava, což je vhodné i pro návštěvy obyvatel, které mají možnost trávit volný čas na těchto vzácných poutních místech.

Výzdoba domova je uzpůsobena tak, aby vytvářela příjemné domácí prostředí. Na chodbách, ve společných prostorách i na pokojích obyvatel jsou náboženské předměty (kříže, obrazy). Tak je umožněna obyvatelům, kteří doposud žili v podobně vyzdobených prostorách, návaznost i během pobytu u nás.

Dbá se na **čistotu** domova uvnitř i zvenku, aby i čas trávený mimo objekt byl pro obyvatele příjemný – udržování úpravy zahrady, květiny, stromy apod.

Charitní domov dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb. Vnitřní prostory odpovídají hygienickým a protipožárním předpisům.

Dne: 8.12.2015

Zpracoval: Romana Dvořáková, vedoucí domova