

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 § 49 zákona 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

Poslání, cíle, cílová skupina, zásady poskytované péče, služby poskytované domovem, fakultativní služby, nabídka pro veřejnost, kapacita, provozní doba, místo poskytování služby:

Posláním domova je

- zajistit obyvatelům péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu a věku,
- umožnit jim dožít v duchovním prostředí.

Cílem sociálních služeb poskytovaných v našem domově je:

- udržení soběstačnosti obyvatel v maximálně možné míře, případně ji rozvíjet,
- zajištění duchovních potřeb,
- udržení sociálních kontaktů.

Cílovou skupinu, které domov poskytuje své služby, tvoří

- kněží římskokatolické církve,
- rodiče kněží a řeholních sester,
- dále pak osoby pracující pro církve (např. katechetky, farní hospodyně, kostelníci, varhaníci)
- a osoby, které chtějí dožít v duchovním prostředí starší 65 let.

Zásady poskytované péče v našem domově:

- zachování lidské důstojnosti laskavou péčí (klidný tón hlasu, zajištění intimity, „nepřepečování“ = nedělat úkony sebez péče za 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 zvládnutí 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. na Národní svatováclavské pouti.

Vzhledem k tomu, že se kostely sv. Václava a Nanebevzetí Panny Marie opravují, není možné zajistit jejich prohlídku a účast na mši sv.

Fakultativní služby

Obyvatelé mohou mít na pokojích vlastní elektroniku (např. varnou konvici, TV, rádio, počítač, lednici, aj.). Výše poplatku za elektr. energii a za případné zapůjčení spotřebičů na pokoj je stanoven Směrnicí ředitele ČKCH č. 13/2000.

Poplatky za FS

Lednice, přímotop v pokoji obyvatele – podle skutečné spotřeby

Koncesionářské poplatky

135,- Kč/měs za TV, 45,- Kč/měs za rozhlas

Poplatek za půjčení spotřebičů na pokoj

50,- Kč/měs za TV, pc

20,- Kč/měs za varnou konvici

70,- Kč/měs za lednici, přítomop

(k zapůjčení může dojít, pokud spotřebič právě CHD má k zapůjčení)

Stříhání obyvatele

50,- Kč/osoba

Pedikúra

200,- Kč/osoba

Použití služebního vozidla k soukromým účelům lze pouze po domluvě s ředitelkou domova. Poplatek za úhradu se řídí Směrnicí ředitele ČKCH č. 13/2000.

Nabídka domova příbuzným, přátelům obyvatel a veřejnosti:

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

Kapacita a provozní doba služby:

- 31 lůžek, z toho 17 míst na jednolůžkových pokojích a 14 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.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, Smlouva o poskytování sociální služby, možnosti ukončení služby:

Jednání se zájemcem o službu:

Smyslem jednání se zájemcem o službu je, aby zájemce na základě všech dostupných informací od sociální pracovnice domova zjistil, zda posláním a cíle poskytované služby v CHD odpovídají jeho potřebám. Dozví se rovněž informace o zásadách poskytované služby, cílové skupině, výši úhrady za pobyt a za fakultativní služby v domově.

Zároveň sociální pracovnice zjišťuje, zda potřeby zájemce o naši službu, jsou v souladu s posláním domova.

Konkrétní postup

Zájemce o službu se může dostavit osobně, a to kdykoli, nebo v předem dohodnutý termín. V případě, že by se zájemce nemohl do domova dostavit osobně, sociální pracovnice buď přímo s ním, nebo s jeho kontaktní osobou domluví termín její návštěvy v místě, kde se zájemce právě nachází (např. domácí prostředí, nemocnice, apod.).

Poznámka: v případě, že zájemce přijde v mimopracovní dobu sociální pracovnice nebo ředitelky domova, která ji v jednání může zastoupit, přítomní zaměstnanci předají na výše jmenované telefonní kontakt. Na dveřích jejich kanceláře je zveřejněna pracovní doba, včetně telefonních kontaktů.

Při samotném setkání se zájemcem o sociální službu v domově je důležitá atmosféra při vedení rozhovoru. Zájemce by měl pociťovat přijetí ze strany zaměstnance a patřičnou úctu. Rozhovor se koná v kanceláři, kde je vytvořeno vhodné a příjemné prostředí. Na začátku rozhovoru se účastníci vzájemně 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.

Zájemci o službu jsou podány základní informace o poskytované službě, o jejím posláním a cíli, o zásadách poskytované služby, cílové skupině, výši úhrady za pobyt a za fakultativní služby v domově. Sociální pracovnice se snaží od zájemce zjistit jeho potřeby a očekávání a vyhodnotit, zda jsou v souladu s posláním a cíli služby v CHD. Pokud tomu tak je a zájemce má zájem o přijetí do domova, sociální pracovnice mu předá k vyplnění žádost o přijetí do domova.

Informace jsou podávány po malých částech, aby bylo možné jim porozumět. Zároveň jsou doplněné o tištěnou formu, kterou zájemce obdrží. Během rozhovoru se pracovník ptá, zda zájemce rozumí informacím, o kterých se mluví. Sociální pracovnice či ředitelka domova vyhotoví o jednání se zájemcem záznam.

Postup při jednání s osobami, které mají specifické, případně snížené komunikační schopnosti, nebo nejsou schopny samostatně jednat:

Zájemcem o službu v CHD může být osoba neslyšící, nedoslýchavá, hluchoslepá, mentálně postižená, cizinec, osoba, která není schopna jednat samostatně z jiného důvodu, apod. Pokud zájemce přijde do CHD sám (bez dalšího prostředníka komunikace s námi), je mu sociální pracovníci nabídnut kontakt na organizace, které se specializují na komunikaci a pomoc osobám se specifickými komunikačními schopnostmi. Pokud není možná bezprostřední komunikace s příchozím zájemcem, sociální pracovnice s ním vhodnou formou vykomunikuje

(napsáním data, slovně), že bude nutné setkat se znovu za přítomnosti prostředníka některé z organizací, které pomáhají ve specifické komunikaci.

V případě, že je zájemcem o službu v CHD osoba, která má ustanoveného opatrovníka, sociální pracovníce se zájemcem jedná pouze v jeho přítomnosti. Pokud však zájemce přišel do domova osobně bez opatrovníka, sociální pracovníce mu podá základní informace (typ zařízení a pro koho je určeno). Zájemci předá vizitku s kontaktem na sebe pro případné další setkání za účasti opatrovníka.

Zájemci o pobyt je nabídnuta možnost si domov prohlédnout a seznámit se s přítomným personálem ve službě.

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

Zájemce osobně nebo poštou doručí žádost o přijetí do CHD, včetně vyjádření lékaře k jeho zdravotnímu stavu. Žádost o přijetí do domova přijímá sociální pracovníce nebo ředitelka domova. Pokud je doručena poštou, sociální pracovníce žádost zapíše do došlé pošty. Je možné, aby se zájemce o přijetí dostavil k jednání o umístění v CHD s již vyplněnou žádostí.

Rozhodnutí

Přijatou žádost, včetně vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu, spolu se všemi dostupnými informacemi z jednání se zájemcem o přijetí do CHD, předá sociální pracovníce ředitelce domova. V její nepřítomnosti vedoucí úseku přímé péče. Ředitelka domova sepiše návrh k vyjádření sociální komise k došlé žádosti. Sociální komisi tvoří ředitelka domova, sociální pracovníce, vedoucí přímé péče a garant služby. Komise se písemně vyjádří k návrhu ředitelky a opět se dostane k rukám ředitelky CHD, která pak pověří sociální pracovníci o realizaci rozhodnutí. Může jím být např.

- požádání zájemce o doplnění údajů,
- informace, že zájemce patří/nepatří do cílové skupiny,
- informace, že poslání a cíle domova se shodují (se „potkaly“)/neshodují s jeho potřebami,
- informace, že z kapacitních důvodů nelze zájemce v současné době přijmout a jeho žádost bude založena do pořadníku žádostí (§ 88 písm. g) zákona č. 108/2006 Sb.),
- informace, že je možné domluvit konkrétní termín jeho přijetí do CHD,
- informace, že jeho zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení; že je osobou s infekční chorobou; že je osobou, která svým onemocněním či chováním může ohrozit sebe i druhé; že je osobou, která svým onemocněním či chováním může závažným způsobem narušovat a znemožňovat společné bydlení a kolektivní soužití; že je osobou, jejíž zdravotní stav vyžaduje náročnou péči s ohledem na věcné, technické a personální vybavení.

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 pracovníce dojednává se zájemcem o službu předběžný termín přijetí do domova. Po domluvě je možný i zkušební pobyt.

Důvody odmítnutí zájemce o sociální službu jsou:

Sociální komise může odmítnout zájemce v případě, že:

- Charitní domov **neposkytuje sociální službu**, o kterou osoba žádá a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- Charitní domov **nemá dostatečnou kapacitu** k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- **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,
- 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.

Postup při odmítnutí

Sociální pracovnice či ředitelka 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.

Sociální pracovnice informuje odmítnutého zájemce o aktuálních kontaktech na jiné služby, na které se může obrátit.

Vstup uživatele do služby

Po uvolnění místa (pokoje) je sociální komisí vybrán nejvhodnější žadatel z pořadníku žádostí. Sociální pracovnice se s vybraným žadatelem zkontaktuje a zjišťuje, zda jeho zájem o přijetí nadále trvá. Pokud ano, domluví sociální pracovnice s žadatelem termín sociálního šetření, které bude provedeno buď v jeho přirozeném prostředí/v místě jeho bydliště, nebo přímo v CHD.

Před uzavřením smlouvy s obyvatelem sociální pracovnice provádí s obyvatelem a s blízkými obyvatele sociální šetření pro „nastavení služby“. 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 naplnění cílů.

Ošetřovatelské úkony jsou poskytovány v rozsahu a způsobem, které aktuálně odpovídají potřebám obyvatele a jsou zaznamenány v plánu sociální péče.

Smlouva o poskytování sociální služby

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. Nedílnou součástí Smlouvy je vyplněný formulář Sociální šetření pro „nastavení služby“, ze kterého vychází plán sociální péče a individuální plánování. 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.

Uzavření smlouvy

Smlouvu s obyvatelem uzavírá ředitelka domova, v její nepřítomnosti sociální pracovnice.

Obsah a součásti smlouvy

Obsah smlouvy:

- Smluvní strany
- Druh sociální služby
- Rozsah a průběh poskytování služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Platnost a účinnost Smlouvy
- Závěrečná ustanovení Smlouvy
- Příloha č. 1 Fakultativní činnosti
- Příloha č. 2 Specifikace ubytování
- Příloha č. 3 Čestné prohlášení o výši měsíčního příjmu - *jen v případě, že si žadatel nemůže zaplatit plnou výši ošetřovného a pobyt se nerozhodl hradit v hotovosti nebo převodem.*
- Vnitřní pravidla pro výdej a odhlašování jídel
- Ordinační hodiny lékaře a úhrady fakultativních služeb
- Podpisy smluvních stran

V průběhu poskytování služby je možné po vzájemné dohodě smluvních stran smlouvu měnit, a to pouze písemně.

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

charity.

Před sepsáním smlouvy musí být se zájemcem projednáno následující:

- rozsah poskytovaných standardních služeb v domově – tzv. Plán sociální péče vytvořený ze Sociálního šetření pro „nastavení služby“,
- 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),
- naplňování cílů poskytovaných sociálních služeb, tzv. individuální plánování a jeho hodnocení,
- způsob podávání stížností a námětů k vylepšení služby,
- možnost využití služeb, které domov neposkytuje, ale jsou v dosahu místa,
- jaká dokumentace je o obyvateli v domově vedena.

Smlouva je uzavírána se zájemcem o službu po předchozím osobním rozhovoru, při kterém sociální pracovnice nebo ředitelka domova 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 vytiskne text se zvětšeným písmem, zajistí asistenta alternativní komunikace, apod.

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.

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 sociální pracovnice 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 ve dvou originálních výtiscích. Po podpisu smlouvy se jeden originál smlouvy spolu s přílohami zakládá do dokumentace o obyvateli vedené v kanceláři domova a druhý výtisk zůstává obyvatelem.

V případě, že má obywatel opatrovníka, je smlouva vyhotovena ve třech výtiscích, kdy třetí výtisk obdrží opatrovník. Doba, na kterou se smlouva uzavírá, je omezena na dobu 3 roků a může se prodloužit pouze písemným dodatkem.

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 obyvatelem poskytnuty dostupné informace o náhradních službách.

Individuální plánování průběhu sociální služby

Sociální šetření, Plán sociální péče:

Před přijetím obyvatele do domova s ním sociální pracovnice provádí sociální šetření, z něhož dělá záznam do formuláře Sociální šetření pro „nastavení služby“. Z něj se zaměstnanci dozvídají konkrétní potřeby obyvatele a způsob, kterým jej budou v té které potřebě podporovat.

Oblasti potřeb, které zjišťuje sociální pracovnice při sociálním šetření: chůze/pohyb; zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu; osobní hygiena; zajištění stravování; léčebný režim;

ubytování; uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí; zajištění kontaktu se společenským prostředím; úroveň komunikace; denní režim; trávení volného času a duchovní život.

Informace ze Sociálního šetření pro „nastavení služby“ slouží k sestavení Plánu sociální péče, z něhož vychází tzv. individuální plánování.

Klíčový pracovník (KP)

Každý obyvatel má svého KP. Podle svých schopností zná jeho jméno a je informován, že se na něj může obrátit. KP má obvykle 1-3 obyvatele. Zaměstnanec se stane KP po uplynutí tříměsíční zkušební doby a po zaškolení koordinátorkou IP. Obyvatel 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, obyvatel s ním nechce spolupracovat, apod.

Úlohy klíčového pracovníka

Zná svého obyvatele, získává potřebné informace i od ostatních členů týmu a hledá způsoby, jak zlepšit poskytované služby obyvatele v rámci cílů domova a jeho provozních možností.

Provází obyvatele adaptačním obdobím a pomáhá mu začlenit se do chodu domova.

Hájí v pracovním týmu zájmy svého obyvatele a spolupracuje s ostatními členy týmu.

Ve spolupráci se zaměstnanci prádelny má na starosti značení osobního prádla obyvatele.

Zodpovídá za uložení prádla a osobních věcí v pokoji obyvatele.

V případě, že si obyvatel není schopen pořídit potřebné osobní věci (obuv, oblečení) a nemá rodinu nebo přátele, kteří by mu v tom pomohli, KP zajistí pořízení uvedených věcí.

V případě, že není obyvatel schopen udržovat pořádek ve svých osobních věcech (např. korespondence, potraviny), KP mu v tom po souhlasu obyvatele pomáhá.

KP zachovává diskrétnost.

Zástupcem klíčového pracovníka je vedoucí přímé péče a službukonající personál.

Individuální plánování s ohledem na cíle poskytované služby

Individuální plánování (IP) služby má zakotvení v samotném poslání domova a ve třech cílech, které naplňujeme poskytovanou službou obyvatele, a to:

- udržení soběstačnosti obyvatel v maximálně možné míře, případně ji rozvíjet,
- zajištění duchovních potřeb,
- udržení sociálních kontaktů.

IP spolu s obyvatelem definuje zaměstnanec domova, tzv. klíčový pracovník. Písemně zaznamená, jak budou jednotlivé cíle konkrétně naplněny, jakými kroky a jaká jsou možná rizika při jejich realizaci. Písemný přehled kroků k naplnění konkrétních cílů jednotlivých obyvatel je vyvěšen na nástěnce v ošetřovně, aby k němu měli přístup všichni pracovníci přímé péče.

Individuální plán je součástí sociální dokumentace vedené o obyvatele, která je uložena na ošetřovně. Do IP obyvatele může zapisovat obyvatel, klíčový pracovník, ostatní zaměstnanci přímé péče, koordinátor IP, vedoucí přímé péče, ředitelka domova a nahlížet mohou osoby, kterým k tomu dal obyvatel souhlas.

Hodnocení IP

Klíčový pracovník spolu s obyvatelem jedenkrát za 3 měsíce hodnotí, zda se konkrétními kroky podařilo shora uvedené cíle naplnit. Hodnocení je zaznamenáno opět písemně.

V případě, že dojde ke změně kroků vedoucích k naplnění cílů (díky změně zdravotního stavu, sociálním kontaktům, přání obyvatele, apod.), klíčový pracovník je písemně zaznamená do IP.

Sociální pracovnice je zároveň koordinátorkou IP a metodicky vede klíčové pracovníky. Jedenkrát za 3 měsíce hodnotí zápisy v plánu sociální péče a IP služby dle kritérií (aktuálnost a věcnost záznamů, konkretizace cíle, jeho adekvátnost, kroky k naplnění cíle, možná rizika při naplňování, zhodnocení individuálního plánu).

Systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby

Zaměstnanci si všímají zápisů v „sociální kartě“ obyvatele. KP informuje ostatní zaměstnance v případě změny cíle obyvatele a kroků k jeho uskutečnění jak ústně, tak písemně. Po

předchozím souhlasu obyvatele je vyvěšen jeho aktuální osobní cíl na vnitřní straně dveří od skříně. Tak má personál osobní cíl obyvatel pravidelně na očích a spolupracuje na jeho plnění.
– UŽ TO TAK NENÍ

Vždy na začátku služby (tj. v 7.00 hod, ve 13.00 hod, v 19.00 hod) jsou **ústně** předávány důležité informace o průběhu předchozí služby zaměstnanci, který nastupuje do služby. Informace jsou zaznamenány rovněž **písemně** do sešitu denního hlášení. Záznam obsahuje datum, druh služby – ranní x denní, noční, samotný průběh, počet obyvatel v CHD, a počet obyvatel nacházejících se mimo domov - např. u příbuzných, hospitalizace – a podpis personálu konající a přebírající službu.

Jedenkrát měsíčně (obvykle 1. úterý v měsíci) se koná setkání zaměstnanců jednotlivých úseků domova, při kterém ředitelka domova informuje přítomné o událostech v uplynulém měsíci, řeší se zaměstnanci aktuální potřeby provozů a jejich návaznost na další službu. Přítomní mají možnost vyjádřit svůj názor, náměty ke zlepšení služby v provozu a vede se diskuse.

Poté probíhá setkání zaměstnanců přímé péče, které vede vedoucí přímé péče za přítomnosti ředitelky a sociální pracovnice. Vedoucí přímé péče se v diskusi s přítomnými zaměstnanci snaží domluvit na jednotném postupu poskytování aktuální péče obyvatelům, řeší se zde otázky provozu přímé péče.

Z obou setkání je vyhotovený písemný zápis, se kterým jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci (přítomní i nepřítomní setkání).

V ošetřovně domova jsou nástěnky a tabule, na které se píše aktuální informace o poskytované službě obyvatelům. K nim má přístup personál přímé péče.

Vedoucí přímé péče zjišťuje od obyvatele na počátku jeho pobytu kontaktní osobu, které je domov oprávněn předat nezbytné informace v případě zhoršení jeho zdrav. stavu.

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/pane + příjmení, paní/pane + jméno).
- Do pokojů obyvatel se vchází pouze po zaklepání. U obyvatel se sluchovým postižením se klepe silněji. U obyvatel, kteří ze zdravotních důvodů na zaklepání nemohou odpovědět, se po zaklepání ohleduplně vstoupí na pokoj.
- Pokud slyšící obywatel nevyzve, aby zaměstnanec vstoupil, zaměstnanec zaklepání opakuje a poté ohleduplně vstoupí na pokoj.
- Pokud obywatel oznámí, že si nepřeje, aby do jeho pokoje v určitou dobu zaměstnanci vstupovali, tyto toto akceptují.
- V případě, že po vstupu zaměstnance na pokoj si toho obywatel ze začátku není vědom (může to být způsobeno sluchovým postižením, slabým zrakem, popř. je k zaměstnanci zády), zaměstnanec dá obyvateli vhodným způsobem najevo svoji přítomnost (hlasem, postavením se před obyvatele, uchopením ruky obyvatele, položením ruky na rameno obyvatele, apod.) a oznámí obyvateli, za jakým účelem přišel.
- Zaměstnanci dodržují zásady komunikace:
 - nemluví otočení zády k obyvateli (většina lidí si pomáhá odezíráním ze rtů), mluví plynule, zřetelně vyslovují, nekřičí,
 - dodržují zrakový kontakt a vhodnou vzdálenost,

- dávají obyvateli najevo také svůj odchod z pokoje,
- pokud si obyvatel nepřeje, aby zaměstnanci vstupovali do pokoje v jeho nepřítomnosti, tato skutečnost se uvede do záznamu individuálního plánu péče.

Zaměstnanci mohou vstupovat na pokoj obyvatele bez jeho svolení v těchto situacích:

- mají opodstatněnou obavu o život nebo zdraví obyvatele,
- obyvatel závažným způsobem porušuje „Domovní řád“,
- došlo k vážné technické závadě nebo havarijnímu stavu na pokoji nebo na jeho vybavení.
- Pro zachování patřičné úcty k obyvateli, se při provádění hygieny a při sezení obyvatele na toaletním křesle používá zástěna a před a po koupání se používá pro zakrytí intimních míst látkové pleny.

Pohyb osob v areálu charitního domova

Zaměstnanci:

- mají volný přístup na své pracoviště,
- do kuchyně mají přístup pouze zaměstnanci kuchyně, údržbář v případě opravy,
- do pokojů imobilních obyvatel má přístup pouze personál v přímé péči, údržbář v případě opravy, uklízečky, ostatní jen v doprovodu personálu,
- do ošetrovny má přístup vedoucí úseku přímé péče, personál přímé péče, uklízečky a údržbář v případě potřeby opravy, apod.,
- do kotelny má přístup údržbář,
- ředitelka domova má přístup do všech prostor domova.

Praktikanti a bohoslovci:

- do prostor obývaných obyvateli mají přístup v doprovodu zaměstnance, po zaškolení mají volný přístup,
- do společných prostor po zaškolení mají volný přístup,
- do kaple mají volný přístup,
- do jídelny (v případě noclehu) mají volný přístup.

Pracovník na zkušebním dni:

- do prostoru obývaných obyvateli má přístup pouze v doprovodu zaměstnance, při opakovaných vstupech do pokojů za účelem poskytování péče obyvatelům i samostatně,
- do společných prostor v doprovodu zaměstnance, při opakovaných vstupech za účelem poskytování péče obyvatelům i samostatně; do jídelny na oběd – samostatně.

Pedikérka, kadeřnice, příp. ostatní služby pro obyvatele:

- při jejich prvním příchodu do domova jsou seznámeny odpovědným zaměstnancem s prostory, kam mohou vstupovat (bývá tomu návštěvní místnost, kde se provádí pedikúra obyvatele a koupelna, kde probíhá stříhání obyvatele),
- vzhledem k tomu, že kadeřnicí je bývalá zaměstnankyně domova, má vstup na pokoj obyvatele, kde je stříhá.

Návštěvy:

- upravuje Domovní řád, bod XI. Návštěvy,
- obyvatel má svobodnou volbu přijmout návštěvu ve svém pokoji,
- v případě dvouložkového pokoje je důležitý souhlas i spolubydlícího,
- mohou do kaple, jídelny pro obyvatele v přítomnosti obyvatele nebo zaměstnance, do zahrady a do návštěvního pokoje.

Kaple v I. poschodí domova je přístupná všem (k prohlídnutí si prostor, k využití duchovní péče – chvíle ztišení, společná modlitba, účast na mši sv.).

Osoby, které pracují v areálu domova /firmy/:

- při jejich prvním příchodu do domova jsou seznámeny odpovědným zaměstnancem s prostory, kam a za přítomnosti koho mohou vstupovat,
- do prostor obývaných obyvateli mají přístup pouze v doprovodu zaměstnance,
- do společných prostor - v doprovodu zaměstnance, případně s dohledem zaměstnance,

pomocné síly (brigády) po zaškolení s dohledem zaměstnance, v individuálních případech i samostatně.

Vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti

Abychom podávání a řešení stížností dali jednotný rámec, vyčlenili jsme této problematice článek 15. Domovního řádu, který je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby. V tomto dokumentu jsou obyvatelé seznámeni i se svým základním právem – moci si stěžovat. Jsou zde upřesněny postupy, kdo a jakým způsobem si může stěžovat, kdo a v jakých termínech stížnosti řeší.

Sociální pracovnice seznamuje nového obyvatele s Domovním řádem ještě před uzavřením Smlouvy.

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

Obyvatel se sníženou schopností komunikace

Obyvatelé, kteří jsou více nebo zcela odkázáni na péči zaměstnanců CHD, tvoří specifickou oblast. Prostředky k vyjádření mají tito obyvatelé omezeny, a proto je nutné více dbát na jejich projevy, kterými mohou vyjádřit svou vůli, názor.

1) U obyvatele, který verbálně komunikuje a jeho chování může vykazovat projevy demence (není zcela orientován časem, místem, osobou, apod.), si personál přímé péče všímá jeho chování, tónu hlasu, použití neverbálních prostředků, které se liší od jeho běžných projevů. Pokud k tomu tak dojde, personál přímé péče vyhodnotí, co chce obyvatele tímto svým jednáním vyjádřit.

- zda se jedná o krátkodobou nespokojenost,

- nebo zda svým projevem chce vyjádřit svou stížnost a nespokojenost.

Pokud personál přímé péče vyhodnotí, že se jedná o krátkodobou nespokojenost (např. obyvatele potřebuje očistit, vyměnit inkontinentní pomůcku, má žízeň, hlad, je mu teplo/zima, atd.), neprodleně tento problém vyřeší (např. provede okamžitou očistu obyvatele, vymění inkontinentní pomůcku, podá něco k pití, připraví svačinku, otevře/zavře okno, odkryje/přikryje obyvatele, pomůže s převléknutím, atd.).

Pokud personál přímé péče vyhodnotí, že se nejedná o krátkodobou nespokojenost, nýbrž o nespokojenost dlouhodobějšího rázu, všímá si, v jakých situacích se chování obyvatele liší od jeho běžných projevů, např. na způsob poskytované péče (nepřiměřená délka čekání na výměnu inkontinentní pomůcky, nerespektování tempa obyvatele, nevlídné jednání pečující osoby, nevhodné oslovování, nerespektování intimity, soukromí obyvatele, apod.)

Na základě zjištěného personál přímé péče podá, ve spolupráci s obyvatelem nebo jeho jménem, stížnost vedení domova, a to buď ústní formou, nebo písemnou. Dále se postupuje jako v bodě 3. Postup pro podávání stížností, a v bodě 4. Řešení stížnosti.

2) U obyvatele, který není schopen verbální komunikace a je zcela odkázán na péči personálu přímé péče, si zaměstnanci všímají jeho chování, tónu ústního projevu, použití neverbálních prostředků, které se liší od jeho běžných projevů.

Pokud k tomu tak dojde, personál přímé péče vyhodnotí, co chce obyvatele tímto svým jednáním vyjádřit.

- zda se jedná o krátkodobou nespokojenost,

- nebo zda svým projevem chce vyjádřit svou stížnost a nespokojenost.

Pokud personál přímé péče vyhodnotí, že se jedná o krátkodobou nespokojenost (např. obyvatele potřebuje očistit, vyměnit inkontinentní pomůcku, má žízeň, hlad, je mu teplo/zima, atd.), neprodleně tento problém vyřeší (např. provede okamžitou očistu obyvatele, vymění inkontinentní pomůcku, podá něco k pití, připraví svačinku, otevře/zavře okno, odkryje/přikryje obyvatele, pomůže s převléknutím, atd.).

Pokud personál přímé péče vyhodnotí, že se nejedná o krátkodobou nespokojenost, nýbrž o nespokojenost dlouhodobějšího rázu, všímá si, v jakých situacích se chování obyvatele liší od

jeho běžných projevů, např. na způsob poskytované péče (nepřiměřená délka čekání na výměnu inkontinentní pomůcky, nerespektování tempa obyvatele, nevlídné jednání pečující osoby, nevhodné oslovování, nerespektování intimity, soukromí obyvatele, apod.)
Na základě zjištěného personál přímé péče podá jménem obyvatele stížnost vedení domova, a to buď ústní, nebo písemnou formou. Dále se postupuje jako v bodech 3. Postup pro podávání stížností, a 4.Řešení stížnosti.

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

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,

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.
Karlínské náměstí 59/12
186 00 Praha 8 - Karlín

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
[http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$SearchForm](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$SearchForm)

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

Postup pro podávání stížností

Při **ústní stížnosti** kterémukoliv zaměstnanci, tento co nejdříve zajistí, aby stížnost byla co nejdříve zapsána do knihy „stížnosti, připomínky a návrhy obyvatel a návštěv CHD“. Do knihy stížností se zapisují i připomínky obyvatel k poskytovaným službám. Kniha „stížnosti, připomínky a návrhy obyvatel...“ se nachází na přístupných místech – v I. poschodí na stole „čtenářského koutku“ a v přízemí na konferenčním stole poblíž jídelny.

Zápis obsahuje: datum, předmět stížnosti a v případě „ne-anonymní stížnosti“ kdo si stěžoval.

Písemnou stížnost může předat obyvatele kterémukoli zaměstnanci nebo ji může vhodit do schránky na připomínky a stížnosti, která je umístěna u osobního výtahu v přízemí budovy. Ředitelka domova spolu se sociální pracovnící vybírá schránku 1x týdně. V době nepřítomnosti jedné z nich je zastupuje vedoucí přímé péče.

Řešení stížnosti:

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

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

Nejpozději do 14ti dnů od podání stížnosti ředitelka 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 nástěnkou pro obyvatele v jídelně v přízemí domova.

Podněty a připomínky se projednávají v běžné komunikaci.

Ředitelka domova posílá kopii stížnosti a odpovědi na ni na vědomí řediteli ČKCH.

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

Stížnosti jsou archivovány a nejméně jednou ročně je ředitelka domova analyzuje při ročním hodnocení služby. 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, coby externích osob účastných poskytování služby během určité doby, mohou být cenné pro zlepšení služby.

Místa pro podání písemné stížnosti

1. ČKCH Charitní domov Stará Boleslav - poskytovatel sociálních služeb

ředitelka 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 a veřejnost v jídelně domova a u schránky na stížnosti (u výtahu v přízemí domova).

Ukončení služby

Možnosti ukončení služby

Možnosti ukončení poskytované služby obyvatelem i poskytovatelem jsou součástí uzavřené smlouvy. Obyvatele 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

Maximální výše úhrady za poskytnuté ubytování a stravování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Aktuální výše úhrady za ubytování a stravování v Charitním domově Stará Boleslav se řídí Směrnicí ředitele ČKCH č. 13/2000 O úhradách za pobyt, péči a stravování v CHD.

Za poskytování péče je obyvatel povinen dle § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovateli uhradit platbu ve výši přiznaného měsíčního příspěvku na péči.

Úhrada za ubytování se pohybuje od 5.220,- Kč do 6.480,- Kč za měsíc. Výše úhrady závisí od velikosti pokoje a jeho vybavení (zda je na pokoji sprchový kout).

Za stravování obyvatel hradí 3.600,- Kč měsíčně. Příplatek za diabetickou nebo bezlepkovou stravu činí 360,- Kč měsíčně.

Prostory, materiální a technické vybavení

Základní principy

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.

Společné prostory

- Domov je bezbariérovým objektem (možnost využití výtahu a bezbariérový vstup do domova), chodby jsou vybaveny madly pro zvýšení bezpečnosti mobilních obyvatel,
- systém komunikačního systému sestra – klient,
- k dispozici dvě zvedací zařízení, dvě výškově nastavitelné vany,
- možnost využití kompenzačních pomůcek – invalidní vozíky, chodítka, nástavce na toaletu, toaletní křesla, jídelní stoly, pojízdná křesla s jídelní deskou, antidekubit. matrace, francouzské hole, hůlky, kluzné rukávy pro manipulaci s obyvatelem, madla ve sprchových koutech v některých pokojích obyvatel,
- výzdoba s duchovní tematikou podporuje poskytovanou duchovní péči obyvatelům (kříž, obrazy, sochy) a domácí prostředí (květiny, malba zdí pastelovými barvami, apod.),
- kaple je přístupná obyvatelům, návštěvám i široké veřejnosti,
- jídelna v přízemí – k dispozici lednice pro potraviny obyvatel, mikrovlnná trouba,
- kuchyňka v I. patře – k dispozici lednice pro potraviny obyvatel, mikrovlnná trouba,
- návštěvní místnost – slouží k četbě, sledování TV, přijímání návštěv obyvatele,
- knihovna v návštěvní místnosti,
- pokoj pro návštěvy – možnost přespání návštěv obyvatel.

Soukromé prostory

- vyjadřují přání jednotlivých obyvatel
- standardně jsou vybaveny polohovacím lůžkem, stolem, židlí, šatní skříní a skříní na osobní oblečení, nočním stolem, polohovacím křeslem, ve většině pokojů i teleskopickou zástěnou pro zachování intimity při hygieně obyvatele,
- další vybavení pokoje dle individuální domluvy – např. vlastní křeslo, vlastní část nábytku (po domluvě s ředitelkou domova),
- pomůcky pro sebeobsahu (dle potřeby toaletní křeslo, mechanický vozík, pojízdné křeslo s jídelní deskou, ostatní kompenzační pomůcky)
- vlastní výzdoba (fotografie, obrázky, květiny, apod.),
- elektrospotřebiče (rádio, TV, lednice, pc, apod. – platby viz fakultativní služby).

Kvalita prostředí

Domov se nachází v blízkosti kostela Nanebevzetí Panny Marie a nedaleko kostela sv. Václava. Tato poloha je vhodná i pro návštěvy obyvatel, které tak mají možnost trávit volný čas i na těchto vzácných poutních místech.

Aktuálně se oba kostely opravují.

Výzdoba domova je uzpůsobena tak, aby vytvářela příjemný pocit domova s ohledem na péči poskytovanou v duchovním prostředí. Tak je obyvatelům umožněna podobnost prostor, ve kterých žili před příchodem do domova.

Zaměstnanci dbají na **čistotu** prostor uvnitř domova, ale i na zahradě, která tvoří areál domova. Zahradu je možné využívat v době vhodného počasí k vycházkám a odpočinku. Na mnoha místech zahrady jsou lavičky, v letním období i slunečník a party stan se židlemi. K oblíbeným místům zahrady patří i dřevěný altán a lurdká jeskyňka, vyhledávané místo ke ztišení. V zahradě je i krásná křížová cesta, která lemuje bezbariérové chodníky.

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: 1.7.2019

Zpracovala: Romana Dvořáková, ředitelka domova