

## 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 zájemce na základě všech dostupných informací od sociální pracovnice domova zjistil, zda poslání a cíle poskytované služby v CHD odpovídají jeho potřebám.

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 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.

Zájemci o službu jsou podány základní informace o poskytované službě, o jejím poslání a cíli, o zásadách poskytované služby, cílové skupině, výši úhrady za pobyt a za fakultativní služby v domově. Sociální pracovníce 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 pracovníce mu předá k vyplnění žádost o přijetí do domova. Poté s ním

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

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 pracovníce 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 pracovníce 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 – viz příloha č. 3.

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, seznámit se s přítomným personálem ve službě.

**Žádost o přijetí** zájemce do domova je k dispozici na webových stránkách domova ([www.ckch.cz](http://www.ckch.cz)) nebo je možné ji na požádání zaslat, případně 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 pracovnice ředitelce domova. V její nepřítomnosti vedoucí úseku přímé péče (VPP). Ředitelka domova sepíše návrh k vyjádření sociální komise k došlé žádosti. Členové sociální komise, která se skládá z ředitelky domova, sociální pracovnice, VPP a garanta služby, se písemně vyjádří k návrhu ředitelky. Vyjádření se opět 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 pracovnice dojednává se zájemcem o službu předběžný termín přijetí do domova. Po domluvě je možný i zkušební pobyt.

### 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.

### 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**

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 poskytnutí služby sociální péče* 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). Nedílnou součástí Smlouvy je vyplněný formulář „Sociální šetření pro „nastavení služby“, ze kterého vychází samotné 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.

### **2. Uzavření smlouvy**

**2.1.** Smlouvu s obyvatelem může uzavírat 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
- Výše úhrady za sociální služby včetně způsobu vyúčtování
- 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 ošetrovného a pobyt se nerozhodl hradit v hotovosti*
- 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.

**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 (individuální plánování služby),
- 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.

**2.3.** 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 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 ředitelka domova vhodným způsobem přesvědčí, zda zájemce porozuměl obsahu a účelu smlouvy a je si vědom všech závazků, které z podepsání smlouvy vyplývají. Je možné 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 (včetně příloh) zakládá do dokumentace o obyvateli vedené v kanceláři domova a druhý výtisk zůstává obyvatelem. V případě, že má obywatel opatrovníka, smlouva je vyhotovena ve třech originálních výtiscích, přičemž domov, obywatel a opatrovník obdrží po jednom.

### **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:**

Před uzavřením smlouvy s obyvatelem sociální pracovnice provádí s obyvatelem sociální šetření a vyplňuje současně i formulář 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 služby sociální péče v Charitním domově Stará Boleslav, a o stanovení osobního cíle.

**Cílem** sociálních služeb poskytovaných v našem domově je:

- podpora soběstačnosti,
- zajištění duchovních potřeb,
- péče s individuálním přístupem ke každému.

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

Minimálně každé tři měsíce a 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 ředitelka 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 možnosti osoby:**

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

- „Profilový list obyvatele“ (jméno, příjmení, jak chce obywatel, aby jej personál oslovoval, číslo pokoje, jméno klíčového pracovníka)
- Kartu Cíle obyvatele a jejich naplnění, datum a podpis klíčového pracovníka, kdy cíli jsou: podpora soběstačnosti, zajistit duchovní potřeby, péče s individuálním přístupem ke každému
- Obyvatel si může, mimo výše uvedených cílů, zvolit i svůj osobní cíl.
  
- Kartu Ubytování,
- Kartu Stravování,
- Kartu Pomoc při zvládnání 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 vytiženosti 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 obyvatelům 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.

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 Karty Cíle obyvatele a jejich naplnění zaznamenává KP oblasti pomoci a podpory, které obyvateľ potřebuje/chce zlepšit nebo které sám nezvládne. KP pak zvolí vhodné kroky, které do karty též zaznamená, k dosažení cíle.
- Po třech měsících dojde ke zhodnocení, zda bylo dosaženo daného cíle nebo nebylo, v jaké míře, na čem je potřeba ještě zapracovat. KP na základě zhodnocení stanoví (nové/stávající) oblasti pomoci a podpory na další 3 měsíce.
- 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.),

- obyvatel má možnost nahlédnutí nebo i zapsání informace do svého „IP“, které je uloženo na ošetrovně domova; v případě zájmu dostane obyvatel kopii svého „IP“,
- ze strany poskytovatele je snaha vyhovět obyvateli v jeho osobních cílech, aby se v CHD cítil dobře a bylo mu tak umožněno žít důstojným a spokojeným životem.

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.

### **3. Úloha klíčového pracovníka**

- Zná svého obyvatele, získává potřebné informace i od ostatních členů týmu a hledá způsoby, jak zlepšit poskytované služby obyvateli 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 diskrétnost.
- 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 obyvateli 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 obyvateli 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 obyvateľ 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. obyvateľ se chce koupat 1x týdně ve čtvrtek po mši svaté).
- Veškeré naplňování individuálních plánů obyvateľ je vždy na základě oboustranného dialogu a spolupráce.
- Obyvatel má možnost měnit své osobní cíle.
- Vyhodnocování a přehodnocování dosavadního poskytování služby a naplňování osobních cílů uskutečňuje KP a obyvateľ v pravidelných termínech. Tento interval si obyvateľ, 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 obyvateľ kdykoliv změnit svůj osobní cíl. U obyvateľ 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 obyvateľ přeje nebo které odsouhlasí. Na přání obyvatele lze vystavit kopii.
- Do individuálního plánu obyvatele může nahlížet: obyvateľ, klíčový pracovník, pracovníci v soc. službách, koordinátor IP, vedoucí přímé péče, vedoucí domova, případně osoby, kterým k tomu dal obyvateľ souhlas.
- Každý pracovník přímé péče se podílí na poskytování služeb dle svého pracovního zařazení všem obyvateľům bez rozdílu a spolupracuje na plnění osobního cíle každého obyvatele, o kterého pečuje.

### **6. Systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby:**

Zaměstnanci si všímají zápisů do „sociální karty“ 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 dvířek od skříně. Tak má personál osobní cíl obyvateľ pravidelně na očích a spolupracuje na jeho plnění.

Průběh denní služby na úseku přímé péče je za každou směnu zvlášť zapisován do denního hlášení, (obsahuje datum, druh služby – ranní x denní, noční, samotný průběh, počet obyvateľ v CHD, a počet obyvateľ nacházejících se mimo domov - např. u příbuzných, hospitalizace, apod. – a podpis personálu konající a přebírající službu). Na začátku další služby je průběh předchozí služby předáván také ústně – důležité informace, které mají význam pro další službu.

Na setkáních – poradách ředitelky CHD, vedoucí úseku přímé péče a personálu přímé péče se informujeme o změnách, potřebách obyvatel, apod. Tato setkání se konají jedenkrát měsíčně. Je z nich vyhotovován zápis, který je zaměstnancům k dispozici v šanonu na ošetřovně a v šatně zaměstnanců. Svým podpisem stvrzují přečtení zápisu. Jednotné informace se tedy dozvědí i zaměstnanci, kteří nebyli přítomni na setkáních.

Na ošetřovně domova jsou nástěnky a tabule, na které se píše aktuální informace o poskytované službě obyvatelům. K nim má přístup pouze personál přímé péče. Obyvatel sdělí na začátku pobytu v domově poskytovateli kontaktní osobu, které je domov oprávněn předat nezbytné informace v případě značného zhoršení jeho zdravotního stavu (dle Smlouvy o poskytnutí služby soc. péče v domově v bodě IV., odst. 3).

## Podrobný popis realizace služby

### Veřejný závazek

**Posláním** domova je zajistit obyvatelům péči odpovídající jejich zdravotnímu stavu a věku v duchovním prostředí.

**Cílem** sociálních služeb poskytovaných v našem domově je:

- podpora soběstačnosti,
- zajištění duchovních potřeb,
- péče s individuálním přístupem ke každému.

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

#### • ošetrovatelská a rehabilitační péče

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je poskytována zdravotnickým a ošetrovatelským 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 ošetrovatelského 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.

**Pohyb osob v areálu charitního domova****Zaměstnanci:**

- mají volný přístup na své pracoviště,
- do kuchyně mají přístup pouze zaměstnanci kuchyně, vedoucí, 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, vedoucí domova, uklízečky a údržbář v případě potřeby opravy, apod.,
- do kotelny má přístup údržbář a vedoucí domova.

**Osoby, které pracují v areálu domova /firmy/:**

- 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.

#### **Praktikanti, bohoslovci, pedikérka:**

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

#### **Návštěvy:**

- upravuje Domovní řád, bod XI. Návštěvy,
- obyvatel má svobodnou volbu přijmout na pokoj návštěvu,
- v případě vícelůžkového pokoje je důležitý souhlas i spolubydlícího,
- mohou do kaple, jídelny pro obyvatele v přítomnosti obyvatele nebo zaměstnance, do zahrady, do vyhrazeného pokoje pro návštěvy.  
Kaple nacházející se v I. patře CHD je přístupná všem.

## **Vyřizování stížností**

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

#### Vymezení pojmů:

- **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost, vyžadující odezvu. Stížnost je podání v osobním zájmu, v němž občan nebo skupina občanů napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost je odezvou na neřešený problém. Za stížnost je považováno vše, co uživatel nebo jiná osoba pojmenuje stížností a chce tuto záležitost řešit. Pokud stěžovatel výslovně uvede, že si nepřeje záležitost řešit, pracovník, který je pověřen řešením stížnosti, je povinen mu oznámit, že v takovém případě nebude řešena standardním způsobem, ale bude považována za připomínku.
- **Připomínka, návrh** je vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým a rychlým zásahem odstranit nebo vzít v úvahu pro další zlepšování služby, aniž by to výrazným způsobem zasáhlo do charakteru poskytovaných služeb.
- **Podnět** je tvůrčí nápad ke zlepšení kvality služeb směrem k uživatelům.

#### **2. 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 obyvatel podepisuje dnem příchodu do domova. V tomto dokumentu jsou obyvatelé 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 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 obyvatel 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. obyvatel 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 obyvatel 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. obyvatel 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 formou nebo písemnou. 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 (tlumočníka).

Kontaktní adresy: **LORM** – společnost pro hluchoslepé  
Zborovská 62, 150 00 Praha 5  
[www.lorm.cz](http://www.lorm.cz), email: [info@lorm.cz](mailto: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](http://www.oslogo.cz).email:[oslogo@oslogo.cz](mailto: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://data.lot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$SearchForm](http://data.lot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$SearchForm)

**Česká alzheimerovská společnost (ČALS),**

Šimůnkova 1600/5, 182 00 Praha 8, tel:286 886 676

**3. 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 zapíše 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:** *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. Ředitelka domova s vedoucí přímé péče ji vybírají 1 x týdně.

**4. 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 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, ředitelka domova zjistí názor příslušného vedoucího úseku, názor 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 vedoucí jeho vyjádření se ke stížnosti.

Nejpozději do 14ti dnů od podání stížnosti ředitelka domova na stížnost písemně odpoví podepsanému obyvateli. 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.

## **5. 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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:

aktuální k 10.5.2017

pokoj	bydlení	bydlení	bydlení
PŘÍZEMÍ	za den	za měsíc	vrátka 40 %
103	187,00	5 610 Kč	75 Kč
104	191,00	5 730 Kč	76 Kč
106	168,00	5 040 Kč	67 Kč
107	191,00	5 730 Kč	76 Kč
108	191,00	5 730 Kč	76 Kč
110	182,00	5 460 Kč	73 Kč
111	186,00	5 580 Kč	74 Kč
112	182,00	5 460 Kč	73 Kč
113	160,00	4 800 Kč	64 Kč
114 A	168,00	5 040 Kč	67 Kč
114 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč
<b>I.PATRO</b>			
201	168,00	5 040 Kč	67 Kč
202	186,00	5 580 Kč	74 Kč
203	187,00	5 610 Kč	75 Kč
204 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč
204 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč
204 *	187,00	5 610 Kč	75 Kč
205	168,00	5 040 Kč	67 Kč
208 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč
208 B	148,00	4 440 Kč	59 Kč
208 *	187,00	5 610 Kč	75 Kč
212	182,00	5 460 Kč	73 Kč
213	186,00	5 580 Kč	74 Kč
214	182,00	5 460 Kč	73 Kč
215	182,00	5 460 Kč	73 Kč
216	160,00	4 800 Kč	64 Kč
217 A	148,00	4 440 Kč	59 Kč
217 B	168,00	5 040 Kč	67 Kč

#### Strava:

racionální, šetřící = 115,-  
Kč/den

(3.450,- Kč/měsíc)

přípl. za diabetickou stravu = 12,- Kč/den  
(360,- Kč/měsíc)

přípl. za bezlepkovou stravu = 12,- Kč/den  
(360,- Kč/měsíc)

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, ředitelka  
domova

## Další doplňující informace

## Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

### **Poplatky za fakultativní služby:**

lednice, přímotop na pokoji  
podle skutečné spotřeby spotřebiče

#### **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, přímotop

(k zapůjčení může dojít, pokud spotřebič CHD má)

#### **Stříhání obyvatele:**

50,- Kč/osoba

#### **Pedikúra:**

v CHD probíhá v rámci ošetrovatelské péče (při koupání)  
je možné na požádání obyvatele pozvat pedikérku,  
jejíž služby si obyvatel hradí sám

## Prostory, materiální a technické vybavení

### **1. 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.

## 2. Společné prostory

- 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)
- přípravná jídlona – včetně lednice, mikrovlnné trouby
- společenská místnost – k zotavení, četbě, sledování TV, přijímání návštěv obyvatele,
- rehabilitační pomůcky a přístroje
- návštěvní pokoje – možnost přespání návštěv obyvatele.

## 3. Soukromé prostory

- vyjadřují přání jednotlivých obyvatel
- standardně jsou vybaveny převážně polohovací postelí, stolem, židlí, skříň, nočním stolem, polohovacím křeslem
- další vybavení pokoje dle individuální domluvy – např. vlastní křeslo, vlastní část nábytku (po domluvě s vedoucí domova)
- pomůcky pro sebeobsluhu (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.

11.10.2017

Zpracovala: Romana Dvořáková, ředitelka domova