

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

DOMOV PRO SENIORY

Poslání

V Domově Korýtko v Ostravě Zábřehu poskytujeme pobytovou sociální službu seniorům, kteří se o sebe nemohou vzhledem ke snížené soběstačnosti sami postarat, a již nepostačuje zajištění potřebné podpory či péče v domácím prostředí.

Usilujeme o aktivní, bezpečné a důstojné prožití stáří, při kterém nepřijdete o kontakty se svými blízkými. Podporu a péči poskytujeme podle zjištěných potřeb s cílem zachovat či rozvíjet schopnost pečovat o sebe.

Zásady

Při poskytování podpory dbáme následujících zásad:

- ✓ Aktivizace
- ✓ Bezpečí
- ✓ Důstojnost
- ✓ Empatický přístup
- ✓ Individuální přístup
- ✓ Odbornost
- ✓ Rovnocennost
- ✓ Týmová spolupráce
- ✓ Zásada běžného způsobu života

Okruh osob, kterým je služba určena

Služba Domov pro seniory je určena ženám a mužům, kteří dosáhli věk rozhodný pro přiznání starobního důchodu a jejichž potřeby není možno trvale zajistit v domácím prostředí, ani za pomoci osob blízkých nebo jiné služby (například pečovatelské služby nebo stacionáře).

Na základě doporučení zřizovatele Statutárního města Ostravy je služba přednostně určena osobám se vztahem k Ostravě (trvalé bydliště v Ostravě).

Kapacita služby domov pro seniory je 108 míst.

Jakou nepříznivou sociální situaci Domov pro seniory řeší?

Prostřednictvím sociální služby Domov pro seniory je možno řešit nepříznivou sociální situaci seniorů, kteří v důsledku snížené soběstačnosti potřebují podporu až péči v každodenních úkonech, kterou není možno trvale zajistit v původním domácím prostředí.

Zájemci o službu se specifickými potřebami (např. osoby slabozraké, nedoslýchavé, lidé se specifickými stravovacími potřebami; lidé, kteří potřebují speciální zdravotnické a ošetrovatelské pomůcky či přístup) jsou vyzváni k doložení aktuální lékařské zprávy od odborného lékaře. Služba není uzpůsobena lidem se závislostmi a psychotickým onemocněním. Možnost poskytnutí služby těmto osobám je posuzována v multioborovém pracovním týmu s ohledem na zajištění bezpečnosti stávajících uživatelů i žadatele a odbornost poskytované služby.

Dle § 36 vyhlášky č. 505/2006 Sb. je poskytnutí pobytové služby vyloučeno, jestliže:

- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci
- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití (Služba není uzpůsobena lidem, kteří jsou aktivně závislí na návykových látkách a lidem, kteří mají psychotické onemocnění).

Dlouhodobé cíle služby

- vytvářet podmínky pro aktivní, bezpečné a důstojné dožití
- vytvářet podmínky pro právo volby běžného způsobu života
- vytvářet podmínky pro aktivní zapojení do společenského života
- bydlení co nejvíce přiblížit domácímu prostředí
- podporovat uživatele v samostatnosti a v jejím udržení dle schopností a dovedností uživatele

Popis prostředí, v němž je sociální služba poskytována

Domov byl vystaven v roce 1985 v Ostravě-Zábřehu na ulici Petruškova 2936/6. Nachází se v klidném prostředí bytové zástavby s rodinnými domy a blízkým lesem v povodí řeky Odry.

Zřizovatelem je Statutární město Ostrava.

Zařízení poskytuje dvě služby: **Domov pro seniory**
Domov se zvláštním režimem

Vedení Statutárního města Ostravy se rozhodlo pro realizaci investiční akce Rekonstrukce, nástavba a přístavba Domova Korýtko. Rekonstrukce objektu na ul. Petruškova 2936/6, 700 30 Ostrava byla zahájena v červnu 2022 a potrvá přibližně 2 roky.

O průběhu realizace rekonstrukce informuje domov na webových stránkách www.domovkorytko.ostrava.cz, dále osobně prostřednictvím vedoucích zaměstnanců. Po dokončení rekonstrukce se bude sociální služba stěhovat zpět do objektu na ul. Petruškova 2936/6, 700 30 Ostrava.

Dispoziční řešení

Náhradní prostory, které Domov Korýtko po dobu rekonstrukce na základě smlouvy o výpůjčce využívá, jsou ve vlastnictví Statutárního města Ostravy (zřizovatele) a byly svěřeny Čtyřlístku – centru pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace do správy.

Celková kapacita Domova Korýtko je po dobu rekonstrukce objektu Ostrava celkem **144 lůžek**. **Domov pro seniory** je provozován v objektech Na Liščině (40 míst) a ve 2. a 3. NP v objektu na ul. Hladnovská (68 míst). **Domov se zvláštním režimem** je provozován v 1. NP v budově na ul. Hladnovská (36 míst). Změna počtu lůžek jednotlivých zařízení je vyhrazena.

Správa domova má zázemí v objektu Na Liščině, ul. Na Liščině 342/10, 711 00 Ostrava – Hrušov.

Struktura počtu lůžek v náhradních prostorách:

Služba / pokoj	Jednolůžkový	Dvoulůžkový	Třílůžkový	Čtyřlůžkový	Kapacita
Objekt na ul. Hladnovská	8	8	16	8	104
1. NP (DZR)	4	4	8	0	36
2. NP (DPS)	4	4	8	0	36
3. NP (DPS)	0	0	0	8	32
Domov Na Liščině	1	6	9	0	40
1. NP (DPS)	1	2	5	0	20
2. NP (DPS)	0	4	4	0	20
CELKEM	9	14	25	8	144

Ubytovací prostory služby Domov pro seniory v objektu na ul. Hladnovská:

Objekt na ul. Hladnovská – 2.NP (kapacita 36 míst)

- Patro je členěno do celkem 5 komunit; každá komunita čítá 3 nebo 4 pokoje, společenskou místnost, kuchyňku, sociální zařízení (2x wc, koupelnu se sprchou a sprchovacím koutem), místnost pro personál (denní místnost nebo šatna)
- další prostory na patře: 1x ošetrovna, 3x pracovna, 2x WC, 2x sklad, 1x sklad s výlevkou pro úklidovou firmu, 1x čistící místnost, 1x šatna

Objekt na ul. Hladnovská – 3.NP (kapacita 32 míst)

- Patro je členěno do celkem 4 komunit; každá komunita čítá 2 pokoje, společenskou místnost, kuchyňku, sociální zařízení (2x wc, koupelnu se sprchou a sprchovacím koutem), místnost pro personál (denní místnost nebo šatna)
- další prostory na patře: 1x ošetrovna, 3x pracovna, 2x WC, 2x sklad, 1x sklad s výlevkou pro úklidovou firmu, 1x čistící místnost, 1x šatna

Ostatní prostory objektu na ul. Hladnovská, které budou v užívání klienty a zaměstnanci Domova Korýtko:

Společenské prostory:

- recepce (zajištěna externí firmou),
- tělocvična (sdílená se službou Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením, p.o.),
- školící místnost (sdílená se službou Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením, p.o.),
- terasa,

- zahrada (sdílená se službou Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením, p.o.).

Prostory v přízemí a suterénu:

- fyzioterapie,
- pietní místnost,
- skladové prostory v suterénu.

Domov je bezbariérový. Disponuje 4 evakuačními výtahy.

Ubytovací prostory služby Domov pro seniory v objektu na ul. Na Liščině:

Domov Na Liščině – 1.NP (služba Domov pro seniory)

- Na patře se nachází celkem 8 pokojů:
- Vyjma jednoho třílůžkového pokoje, který je vybaven samostatným příslušenstvím, je příslušenství sdílené pro ubytované osoby (koupelna s umyvadly a sprchovacími kouty; odděleně wc kabinky)
- další prostory na patře: 1x ošetřovna, 1x pracovna, 4x administrativní kanceláře, 1x WC, 1x denní místnost zaměstnanců, 1x sklad s výlevkou pro úklidovou firmu, 1x společenská místnost s kuchyňkou a venkovní terasou

Domov Na Liščině – 2.NP (služba Domov pro seniory)

- Na patře se nachází celkem 8 pokojů:
- sociální příslušenství je sdílené pro ubytované osoby (koupelna s umyvadly a sprchovacími kouty; odděleně wc kabinky)
- další prostory na patře: 2x kancelář, 1x WC, 1x denní místnost zaměstnanců, 1x kuchyňka 1x společenská místnost s kuchyňskou linkou

Ostatní prostory objektu Na Liščině, které budou v užívání klienty a zaměstnanci Domova Korytko, příspěvkové organizace:

Společenské prostory

- recepce (zajištěna externí firmou),
- zahrada.

Prostory suterénu

- pietní místnost,
- sklady,
- šatna zaměstnanců (včetně sociálního příslušenství),
- sklad nebezpečného odpadu,
- sklad špinavého prádla.

Administrativní prostory v 3. NP:

- 4x kanceláře správy (ředitel, personalista, ekonom, účetní a mzdová účetní)

Dostupnost a dopravní obslužnost

Zastávky městské hromadné dopravy Na Liščině se nachází ve vzdálenosti cca 500 metrů od domova.

Stručný popis konkrétních nabízených činností a úkonů

Poskytování ubytování

Domov pro seniory je provozován v objektech na ul. Na Liščině (kapacita 40 míst) a v objektu na ul. Hladnovská (kapacita 68 míst). Služba má k dispozici jednolůžkové, dvoulůžkové, třílůžkové pokoje a čtyřlůžkové pokoje. Podrobněji viz Dispoziční řešení.

Poskytnutí stravy

Stravování v Domově poskytujeme v souladu se zásadami zdravé výživy, s ohledem na potřeby uživatele služby. Strava je připravována podle dietních norem. **Stravu podáváme** ve společenských místnostech **na jednotlivých podlažích nebo** na pokojích uživatelů služby.

Úkony péče

Podle individuálně zjištěných potřeb uživatele služby poskytují pracovníci podporu a péči v dohodnutém rozsahu v těchto činnostech:

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- **stravování:** příprava, podávání a porcování stravy, přijímání stravy a tekutin, ohřívání stravy
- **změna polohy:** vstávání, ulehání, změna polohy, sezení, stání, chůze
- **oblékání:** výběr oblečení, vrstvení, oblékání, svlékání, obouvání, zouvání
- **ošetření:** provedení si jednoduchého ošetření, dodržování léčebného režimu
- **komunikace:** slovní, písemná, neverbální; podpora při manipulaci s mobilním telefonem, vyřizování korespondence (vč. elektronické)
- **orientace:** v prostředí domova i mimo něj, v čase, osobách
- **uspořádání si času, plánování života**
- **zapojení do sociálních aktivit odpovídajících věku:** volnočasové aktivity
- **nakládání s penězi a dalšími cennostmi**
- **udržování pořádku:** běžný úklid, nakládání s odpady, mytí nádobí
- **obstarávání si předmětů denní potřeby:** přemísťování předmětů, nákupy
- **další úkony soběstačnosti:** péče o prádlo (třídění, skládání, ukládání), péče o lůžko, manipulace se zámky, otvírání a zavírání oken a dveří, manipulace s kohouty a vypínači, obsluha elektrospotřebičů, aj.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- **osobní hygiena:** mytí těla; koupání nebo sprchování; péče o ústa, vlasy, nehty rukou, holení; výkon fyziologické potřeby včetně hygieny

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- **otevřenost zařízení vůči veřejnosti:** poskytování zázemí volnočasovým aktivitám (např. šachový klub, folklórní soubor);
- **internet** v zařízení
- **účast na společenském životě:** organizujeme návštěvy uživatelů našich služeb do jiných sociálních zařízení, pořádáme turnaje mezi zástupci obdobných sociálních služeb a výlety a návštěvy významných míst nejen na Ostravsku; pořádáme společenské a kulturní akce
- doprovody uživatelů mimo Domov;

- **podpora dobrovolnictví** – dobrovolník = společník seniora

S ohledem na uživatele se sníženou schopností pohybu:

- **prodejci textilu a drobného zboží** docházejí do vestibulu zařízení
- **uživatelé si mohou do Domova objednat další služby** (kadeřníka, holiče, pedikérku)

Sociálně terapeutické a aktivizační činnosti

- **nácvik soběstačnosti při úkonech péče**
- **sociální terapie:** canisterapie, reminiscenční terapie, taneční terapie, trénování paměti, cavioterapie
- **aktivizační činnosti:** pohybové a sportovní hry (ruské kuželky), vědomostní soutěže, procházky, výlety, cvičení
- **volnočasové aktivity:** bingo a další společenské hry, dílny
- **duchovní činnost:** mše svatá, příležitostně biblická hodina

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- **kommunikace a podpora vedoucí k uplatnění práv a oprávněných zájmů**
- zprostředkování kontaktů na organizace a instituce, doprovázení na úřady, podpora při komunikaci s úřady a organizacemi, podpora při vyplňování tiskopisů a dokumentů

Zajištění zdravotní péče

- kvalifikovaná **ošetřovatelská péče** je zajišťována 24 hodin denně všeobecnými sestrami, které mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání
- **rehabilitační péče** je zajištěna prostřednictvím fyzioterapeuta a ergoterapeuta, kteří jsou zaměstnanci domova; rehabilitační péče je poskytována ve spolupráci s rehabilitačním lékařem, který do Domova dle potřeby dochází
- **nutriční péči** zajišťuje nutriční terapeutka v součinnosti se všeobecnými sestrami a pracovníky v sociálních službách, spolupracuje rovněž s nutriční ambulancí
- **lékařská péče** je poskytována prostřednictvím praktického lékaře, který není zaměstnancem domova
- **paliativní péče** je zajištěna prostřednictvím zaměstnanců domova, koordinátorkou je všeobecná sestra
- dle potřeby do Domova dochází **další odborní lékaři** (diabetolog, urolog, psychiatr, psycholog, paliatr); do odborných ambulancí jiných lékařů je možno zabezpečit přepravu uživatele dopravní zdravotní službou.

Sazebník úhrad, který je zpravidla jednou ročně aktualizován, je ke stažení na webových stránkách domova.

Další služby a činnosti

Další služby a činnosti dle aktuálního sazebníku „Úhrada služeb“ vyvěšeného na informační tabuli Domova ve vestibulu zařízení a na internetových stránkách Domova. Zpravidla se jedná o úpravu a údržbu oděvů (nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), obstarávání osobních záležitostí s využitím automobilu zařízení.

Jednání se zájemci o službu

Zájemci o službu se mohou obracet na sociální pracovníci Domova:

- **telefonicky:** 739 201 193
- **elektronickou poštou:** zadosti@domovkorytko.cz

Zájemci, nebo tomu, kdo v jeho věci jedná, poskytuje sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace.

Pro zahájení osobního jednání vyplňuje žadatel, nebo ten, kdo v zájmu žadatele jedná, žádost o poskytnutí sociální služby.

Po předchozí dohodě následně proběhne osobní jednání sociální pracovnice Domova s žadatelem o službu. Osobní návštěva se koná v místě aktuálního pobytu žadatele. Sociální pracovnice poskytne žadateli o službu potřebné informace o způsobu a podmínkách poskytování služby, zjišťuje a ověřuje jeho očekávání od služby a jeho potřeby. Pokud žadatel spadá do okruhu osob služby a jeho očekávání, potřeby a nepříznivou sociální situaci je možno řešit prostřednictvím služby Domov pro seniory, obdrží "Potvrzení o zařazení do evidence žadatelů o službu" a je zařazen do evidence žadatelů.

Pracovnice během jednání dále ověřuje, zda žadatel spadá do okruhu osob, kterým je služba určena a zda jeho očekávání a potřeby je možno řešit prostřednictvím služby Domov pro seniory. Nejednoznačné situace žadatelů jsou projednávány v multioborovém týmu.

V případě, že žadatel nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena, vyrozumí sociální pracovnice žadatele písemně a poskytne mu sociální poradenství, předá kontakty na služby, které by mohly řešit jeho situaci.

Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby

Uvolní-li se v Domově pro seniory místo, nabídne jej sociální pracovnice uživatelům sociální služby (možnost přestěhování). Následně kontaktuje sociální pracovnice žadatele z evidence s ohledem na charakteristiku volného místa a nepříznivou sociální situaci žadatele.

Sociální pracovnice s žadatelem projednává smlouvu o poskytnutí sociální služby, která upravuje, jaké služby se Domov zavazuje poskytovat a za jakou finanční úhradu. Na základě individuálně zjištěných potřeb žadatele sjednává rozsah poskytování sociální služby. Seznamuje žadatele s vnitřními pravidly a s povinnostmi, které pro něj vyplývají ze smlouvy. V průběhu projednávání přizpůsobuje komunikaci schopnostem žadatele.

Pokud žadatel není schopen při uzavírání smlouvy za sebe jednat a nemá zákonného zástupce, poskytne sociální pracovnice osobám blízkým sociální poradenství. Informuje je o možnostech zastupování osob a dohodne další postup směřující k uzavření smlouvy.

Nemá-li žadatel osoby blízké, provede sociální pracovnice Domova (v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytnutí sociální služby) v zájmu žadatele úkony směřující k řešení jeho nepříznivé sociální situace (jednání se stávajícím poskytovatelem služeb, jednání s úřady, jednání se zdravotnickým zařízením, případně návrh k soudu na zastoupení osoby, apod.).

Důvody rozhodné pro **odmítnutí** poskytování služby jsou **pouze zákonné** (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 91 odst. 3). Domov Korýtko, příspěvková organizace může odmítnout uzavřít smlouvu pouze pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- 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.

Plánování průběhu sociální služby

Sociální pracovnice plánuje s uživatelem službu v návaznosti na nepříznivou sociální situaci uživatele a jeho individuálně zjištěné potřeby. Individuální plán s ohledem na aktuální potřeby uživatele přehodnocuje a vyhodnocuje ve vazbě na řešení nepříznivé sociální situace.

Každému uživateli je určen jeden pracovník, zpravidla pracovník v sociálních službách, který s uživatelem průběžně, minimálně co 6 měsíců, přehodnocuje průběh poskytování sociální služby.

Popis způsobu podávání a vyřizování stížností

Uživatelé, osoby blízké nebo návštěvy mají právo podávat náměty, podněty, připomínky nebo stížnosti k poskytované sociální službě (i anonymně). Podání může být **ústně, písemně, příp.** u uživatelů služeb také **projevem chování**. Podání mohou učinit u personálu, nebo vhozením do schránky důvěry na patře nebo ve vestibulu.

Domov je povinen informovat osobu o způsobu řešení.

Při řešení stížnosti zaměstnanec, který stížnost řeší, získává informace u stěžovatele i u toho, kdo měl pochybit, a případných svědků. Jednáním v týmu se řeší, zda je stížnost oprávněná, či nikoli. O výsledku řešení stížnosti informujeme stěžovatele i toho, vůči komu byla stížnost podána.

Stížnost je poskytovatel povinen písemně vyřídit do 30ti kalendářních dní od data doručení stížnosti nebo vybrání ze schránky důvěry.

Uživatelé mají právo v případě nespokojenosti s řešením situace obrátit se na další instituce a organizace.

- ✓ **Statutární město Ostrava** (zřizovatel)
Magistrát města Ostravy
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Prokešovo náměstí 8
729 30 Ostrava
Tel: (+420) 599 444 444

- ✓ **Krajský úřad - Moravskoslezský kraj**
28. října 117
702 18 Ostrava
Tel.: (+420) 595 622 222
E-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

- ✓ **Veřejný ochránce práv**
Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.
E-mailová adresa pro podávání podnětů: podatelna@ochrance.cz
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

- ✓ **Občanské sdružení Společnost senior**
Telefon: 606475522
Mail: info@seniortip.cz
www.seniortip.cz

**Popis realizace poskytování sociální služby domova pro seniory platný
od června 2022.**