

## **POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

### **DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

#### **Poslání**

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytovat pobytovou sociální službu lidem, kteří již nemohou setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí z důvodu Alzheimerovy choroby, vaskulární a smíšené demence.

Jednotlivým seniorům poskytujeme ubytování, stravu a podporu až péči na základě zjištěných potřeb. S cílem udržet jejich schopnosti, dovednosti a navázat na předchozí zvyky. Vytváříme podmínky pro bezpečné a důstojné prožití stáří lidí tak, aby se v domově cítili dobře.

#### **SPECIFIKA SLUŽBY**

- zjišťujeme od osob blízkých, předchozích uživatelů i pozorováním informace o uživateli služby, o jeho zvycích, rituálech a přibližujeme službu zjištěným potřebám
- v každodenních činnostech zajišťujeme uživatelům služby podporu personálu dle individuálně zjištěných potřeb
- přizpůsobujeme komunikaci:
  - o opakováním a připomínáním každodenních běžných činností
  - o názornou formu (fotografie, vertikální nápovědy)
  - o respektováním zvyků a rituálů uživatelů služby
  - o poskytování služby plánují uživatelé s pracovníky
- službu zajišťuje vedoucí služby, sociální pracovnice, všeobecná sestra a pracovníci v sociálních službách, kteří jsou společně na službě
- tlačítka výtahových kabin jsou na patře ovládána čipem

#### **Zásady**

Při poskytování podpory dbáme následujících zásad:

- ✓ Aktivizace – naše podpora až péče začíná tam, kde končí síly uživatele služby
- ✓ Bezpečí – bezpečná služba uživatelům
- ✓ Respekt – respektujeme přání, rozhodnutí, volbu a způsob komunikace uživatele služby
- ✓ Lidskost – volíme vlídný a srozumitelný přístup
- ✓ Rovnost – uživatel služby a pracovník jsou rovnocenní partneři
- ✓ Slušnost – dodržujeme zásady společenského chování
- ✓ Nestrannost – dojde-li ke sporům uživatele služby a třetích osob (např. rodina, instituce) zasahujeme, až pokud jsou ohrožena práva uživatele

## **Okruh osob, kterým je služba určena**

Domov se zvláštním režimem je určen lidem od 60 let,

- kteří se nedokážou sami o sebe postarat, protože mají problémy s pamětí a sníženou schopnost orientace v místě, čase, prostoru či osobou, z důvodu onemocnění Alzheimerovou chorobou, vaskulární a smíšenou demencí
- a jejich potřeby není možno zajistit v domácím prostředí ani za pomoci osob blízkých, terénní či ambulantní sociální služby.

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

Kapacita služby domov se zvláštním režimem je 36 míst.

## **Jakou nepříznivou sociální situaci Domov se zvláštním režimem řeší?**

Prostřednictvím sociální služby Domov se zvláštním režimem řešíme situaci osob od 60 let věku, které z důvodu onemocnění Alzheimerovou demencí, vaskulární a smíšenou demencí, mají potíže s pamětí a potřebují podporu až péči v každodenních úkonech, kterou není možno trvale zajistit v původním domácím prostředí.

## **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

## **Dlouhodobé cíle služby**

- Zajistit bydlení v důstojném a bezpečném prostředí.
- Podporovat uživatele v jejich schopnostech.
- Vytvářet podmínky pro udržení či rozvoj dřívějších zvyků uživatelů služby.
- Vytvářet příležitosti pro společenský kontakt uživatelů služby.
- Vytvářet podmínky pro samostatné rozhodování uživatelů služby.

## **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 2,5 roku.

O průběhu realizace rekonstrukce informuje domov na webových stránkách [www.domovkorytko.ostrava.cz](http://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	Třilůžkový	Čtyřlůžkový	Kapacita
<b>Objekt na ul. Hladnovská</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>104</b>
1. NP (DZR)	4	4	8	0	36
2. NP (DPS)	4	4	8	0	36
3. NP (DPS)	0	0	0	8	32
<b>Domov Na Liščině</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
1. NP (DPS)	1	2	5	0	20
2. NP (DPS)	0	4	4	0	20
<b>CELKEM</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>144</b>

### Ubytovací prostory služby Domov se zvláštním režimem v objektu na ul. Hladnovská:

Domov na ul. Hladnovská – 1.NP (služba Domov se zvláštním režimem)

- 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, 5x pracovna personálu, 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,
- místnost na nebezpečný odpad,
- skladové prostory v suterénu.

Domov je bezbariérový. Disponuje 4 výtahy.

### **Dostupnost a dopravní obslužnost**

Zastávky městské hromadné dopravy Hladnovská a Mexiko se nachází ve vzdálenosti cca 500 metrů od domova.

### **Stručný popis konkrétních nabízených činností a úkonů**

#### **Poskytování ubytování**

Domov se zvláštním režimem je provozován v 1. NP v budově na ul. Hladnovská. Služba má k dispozici jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové pokoje. Patro je členěno celkem do 5 komunit. Komunity čítají 3 až 4 pokoje, společenskou místnost, kuchyňku, sociální zařízení (2x WC, koupelnu se sprchou a sprchovacím koutem), místnost pro personál (denní místnost nebo šatna). 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:

- **prodeji 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**

- **komunikace 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](mailto: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 pracovníce Domova s žadatelem o službu. Osobní návštěva se koná v místě aktuálního pobytu žadatele. Sociální pracovníce 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 se zvláštním režimem, 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 se zvláštním režimem. Nejednoznačné situace žadatelů jsou projednávány v multioborovém týmu.

V případě, že žadatel nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena, vyrozumí sociální pracovníce 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 se zvláštním režimem místo, nabídne jej sociální pracovníce uživatelům sociální služby (možnost přestěhování). Následně kontaktuje sociální pracovníce žadatele z evidence s ohledem na charakteristiku volného místa a nepříznivou sociální situaci žadatele.

***Sociální pracovníce 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](mailto: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](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888
  
- ✓ **Občanské sdružení Společnost senior**  
Telefon: 606475522  
Mail: [info@seniortip.cz](mailto:info@seniortip.cz)  
[www.seniortip.cz](http://www.seniortip.cz)

**Popis realizace poskytování sociální služby domova se zvláštním režimem platný  
od 20. 2. 2024.**