

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele: Jihoměstská sociální a.s.

Druh služby: Domov pro seniory

Identifikátor: 4280079

Forma služby: pobytová

Název zařízení a místo poskytování: Domov pro seniory Jižní Město, Janouchova 670/1, Praha 4

Poslání, zásady, cíle

Posláním domova pro seniory je poskytování ubytování, stravování a sociálních a zdravotních služeb seniorům, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a sociální situaci jsou závislí na pomoci jiné osoby a kteří nemohou trvale žít ve svém přirozeném prostředí.

Cílem služby je poskytovat sociální služby způsobem, který minimalizuje omezení práv uživatelů, podporovat uživatele při uplatňování jejich přání, představ a osobních cílů, vytvářet uživatelům kvalitní zázemí se zajištěnou podporou, respektovat lidskou důstojnost a osobní svobodu uživatelů, podporovat přirozené vazby uživatelů s jejich rodinou, vytvářet bezpečné prostředí pro uživatele poskytováním odborné sociální a zdravotní péče.

Zásady:

- **Respektování potřeb uživatelů** – respektování práv uživatelů, respektování etických práv uživatelů, respektování soukromí, respektování vlastní volby, podpora samostatnosti a nezávislosti, zaměření na individuální potřeby uživatelů.
- **Odbornost** – vzdělávání personálu, zvyšování kvalifikace, odbornosti a informovanost personálu.
- **Diskrétnost** – personál zachovává diskrétnost v procesu získávání, zpracování a přenosu informací, personál zachovává mlčenlivost.
- **Nestrannost** – uživatele posuzuje personál nestranně a rovnoprávně (standardizované pracovní postupy) - průběh služby se řídí Standardy kvality sociálních služeb, tzn. vnitřními pravidly, metodickými postupy, směrnici.
- **Spravedlnost** – předpokládá, že s každým uživatelem bude nakládáno podle jeho práv, že práva uživatelů nebudou ani omezována, ani jim upírána.
- **Rovnost** – neznamená stejnost. Je nutno brát do úvahy rozdíly ve specifických potřebách uživatelů. Pokud není se specifickými potřebami uživatelů počítáno, mohou být uživatelé znevýhodňováni. Proto se zaměřujeme na rovná práva a příležitosti, aby se uživatelé mohli dobrat stejných výsledků

- **Spoluúčast** – předpokládá zapojení uživatelů do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb.

Cílová skupina

Senioři, kteří dosáhli minimálně 60let věku a kteří nejsou schopni zajišťovat své základní životní potřeby v přirozeném sociálním prostředí (domácnosti) a potřebují soustavnou pomoc druhé osoby a tuto pomoc nelze zajistit za pomoci rodiny a sociálních služeb v terénní a ambulantní formě.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informace o poskytovaných službách jsou přístupné na webových stránkách společnosti a v informačních letácích. První kontakt se zájemcem o sociální službu Domova pro seniory a s jeho rodinou může proběhnout telefonicky, osobně nebo písemně. Odpovědným pracovníkem pro jednání se zájemci o službu je Sociální pracovnice Domova pro seniory a Odlehčovacího centra.

O sociální službu zájemce žádá písemnou Žádostí o pobytovou službu Domova pro seniory Jižní Město, která je k dispozici na internetových stránkách nebo k vyzvednutí na adrese zařízení. Zároveň s podanou žádostí je nutné doložit Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele, které může být doplněno o odborné zprávy.

Žádost o službu je vždy po přijetí zaevidována do Evidence žadatelů a je jí přiřazeno evidenční číslo.

Na základě prvního kontaktu je zahájeno jednání o poskytování sociální služby. Jednání se mohou na žádost zájemce zúčastnit další osoby zájemcem určené. Po domluvě se žadatelem je uskutečněno sociální šetření, jehož cílem je komplexní posouzení situace žadatele a zjištění jeho individuálních potřeb a přání. Na základě zjištěných údajů lze upřesnit míru potřebné podpory a péče. Sociální šetření je primárně prováděno v přirozeném sociálním prostředí žadatele, pokud si to žadatel nepřeje jinak.

Během jednání jsou zájemci předány kompletní informace o průběhu a podmínkách poskytované služby. Zájemci jsou předány dokumenty vztahující se k poskytování služby.

Komunikace se zájemci je vždy přizpůsobena potřebám a možnostem zájemce, dle potřeby je doplněna o obrazovou dokumentaci.

Spoluúčast pečujících osob a rodiny při jednání je důležitá a velmi žádoucí.

Pokud nebyly shledány žádné důvody k odmítnutí zájemce o službu a kapacita služby to umožňuje, následuje uzavření smlouvy s žadatelem o službu.

Odmítnutí zájemce o službu

Žadatele o službu je možné odmítnout pouze z následujících důvodů:

- zájemce žádá o službu, na kterou poskytovatel nemá registraci,
- zájemce nespadá do cílové skupiny,
- není volná kapacita k poskytnutí požadované sociální služby,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí služby, vylučuje poskytnutí této služby,
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití;

- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Územní působnost

Služba je určena především obyvatelům hl. m. Prahy.

Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby

Sociální služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Údaje pro uzavření smlouvy jsou získávány při jednání se zájemcem o službu.

Smlouva je uzavírána písemnou formou dle § 90 a § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouvu a o poskytnutí sociální služby podepisuje na straně poskytovatele ředitel vnitřními předpisy určený zástupce. Na straně zájemce, přímo zájemce, pokud není omezen ve svéprávnosti.

Podpis jinou osobou, než zájemcem je možný, pokud:

- zájemce může zmocnit jinou osobu, např. rodinného příslušníka, který ho bude zastupovat,
- zájemce je omezený ve svéprávnosti – smlouvu podepisuje opatrovník jmenovaný soudem,
- osoba, která podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad s rozšířenou působností prostřednictvím pověřeného pracovníka.

V případě, kdy není osoba schopna smlouvu uzavřít, ale projeví verbálně či neverbálně souhlas s poskytováním služby, je při podpisu smlouvy zastoupena Opatrovníkem nebo Obecním úřadem obce s rozšířenou působností (dále ORP). V případě projevení nesouhlasu musí opatrovník či ORP posoudit nepříznivou sociální situaci zastupované osoby a možnost zajistit potřebnou podporu a pomoc mírnějším způsobem. Smlouvu za nesouhlasu žadatele je tak možné uzavřít pouze při splněných následujících podmínkách: neposkytnutí pomoci by ohrozilo život nebo poškození zdraví zastupované osoby či osobám v jejím okolí, nelze pomoc zajistit méně omezujícím opatřením (např. terénními či ambulantními službami). Ověření splnění těchto podmínek je povinností ORP nebo opatrovníka.

Úhrada za poskytované služby

JMS a.s. poskytuje služby podle cen stanovených v Sazebníku úhrad Domova pro seniory Jižní Město. Základní činnosti a služby ve smyslu zákona respektují výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Kromě služeb poskytovaných ve smyslu zák. č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Sazebník úhrad je veřejně přístupný každému zájemci a uživateli i ostatním osobám. Žadatel je seznámen s cenami služeb podle Sazebníku úhrad při jednání se zájemcem o službu.

Ceny služeb mohou být měněny jen v oprávněných případech a nemohou překročit sazby závazně stanovené prováděcí vyhláškou. JMS a.s. je povinna v případě změn informovat o takové skutečnosti včas všechny osoby, jichž se změna týká a stejně tak změnu zveřejnit vydáním dodatku příslušného sazebníku nebo vydáním sazebníku nového.

Podrobný popis realizace služby

Domov pro seniory Jižní Město je zařízením s nepřetržitým celoročním provozem, poskytující uživatelům bezpečné, důstojné a klidné pobytové prostředí se stálou přítomností zdravotnického a pečovatelského personálu. Lůžková kapacita domova pro seniory je 79 lůžek. Kromě zaopatření pečovatelským personálem a zdravotními sestrami jsou klienti pod pravidelným lékařským dohledem. V zařízení působí také ergoterapeutka a v sociální oblasti je klientům k dispozici sociální pracovnice. Strava je podávána pětkrát či šestkrát denně, zahrnuje dietní varianty jídel. Ve vybraných dnech je možnost individuálního výběru z několika jídel. Strava klientů je připravována vlastní kuchyní. V domově organizovány různé společenské a kulturní akce, klub šikovných rukou, cílené trénování a cvičení paměti, čtení, zpívání u klavíru a mnohé další kulturní a společenské aktivity. Praní prádla a jeho drobné opravy zajišťuje organizace ve vlastní prádelně, která je součástí domova.

Prostory, materiální a technické vybavení

Zařízení nabízí ubytování ve 37 pokojích, z nichž jsou 4 jednolůžkové, 24 je dvojlůžkových, 9 třílůžkových. Část pokojů má vlastní sociální zařízení. Všechny pokoje jsou vybaveny TV, skříní s vestavěným osobním trezorkem a dále stolem se židlemi, elektrickým polohovatelným lůžkem, nočním stolem s polohovatelnou odkládací plochou, umyvadlem, zrcadlem, zvukovým signalizačním zařízením (sestra – pacient) pro okamžité přivolání ošetřovatelského personálu. Lůžka jsou vybavena moderními antidekubitálními matracemi. Rozsah poskytnutých pomůcek vychází z individuální potřeby každého uživatele a odvíjí se od míry jeho možností, potřeb a soběstačnosti. Společné koupelny jsou moderně vybavené hydraulickými pomůckami pro zvýšený komfort při asistovaném provádění hygieny včetně hydraulického zvedacího zařízení. Stravování je zajištěno vlastní kuchyní. Zde se připravují jídla 5 - 6x denně včetně diet (přísně šetřící, racionální a diabetické). Strava je podávána v jídelně nebo dle zdravotního stavu a přání uživatele na pokoji.

Všechny pokoje, koupelny a společenské prostory domova a přilehlého venkovního prostoru, včetně teras v poschodí, jsou řešeny jako bezbariérové.

Metody práce

Základním dokumentem pro poskytování služeb domova pro seniory je **Metodika pro procesy a postupy v sociální službě domov pro seniory**, kterou má organizace vypracované v souladu s přílohou č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění.

Domov pro seniory má také vypracovány pracovní postupy pro veškeré poskytované úkony. Těmito pracovními postupy se řídí všichni zaměstnanci zařízení tak, aby byla zajištěna kvalita poskytované služby. Tyto pracovní postupy a dosažené výsledky jsou pravidelně hodnoceny a v případě potřeby aktualizovány.

Vyřizování stížností

Způsob pro podávání a vyřizování stížností a podnětů upravuje **Metodika pro procesy a postupy v sociální službě domov pro seniory**, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Zájemci jsou s jeho obsahem seznamováni při jednání se zájemci o službu a prostřednictvím dokumentu Základní informace o poskytované sociální službě jsou žadatelé prokazatelně seznámeni s možnostmi podání stížnosti jednání se zájemcem o službu. Postup je plně v souladu přílohy č. 2. vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnost či podnět lze podat osobně i anonymně prostřednictvím „schránky důvěry“. Podání může být písemné nebo ústní. Ústní podání sepíše pracovník, který podání přijal. Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou seznámeni s postupem pro podávání a přijímání stížností. Podání, způsob a lhůty pro řešení i vyřízení stížnosti jsou písemně dokumentovány ve spisu konkrétní stížnosti. Ve zvlášť závažných případech je nutnou též informovat představenstvo společnosti.

JMS a. s. informuje také, při jednání se zájemcem o službu, o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo instituci dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Ukončení služby

K ukončení poskytování sociální služby DS dochází vypovězením smlouvy nebo úmrtím uživatele. Vypovězení smlouvy musí být vždy provedeno písemnou formou.

Uživatel může tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro jeho výpověď činí 30 dní, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených ve smlouvě činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Ing. Jan Schneider, ředitel Jihoměstské sociální a.s.