



Příspěvková organizace SK	Domov Jílové u Prahy, poskytovatel sociálních služeb	
Název služby	Domov pro seniory (6647832)	
Standard č. 3	Jednání se zájemcem o sociální službu, příloha č. 4	
Popis realizace poskytování sociální služby		
Účinnost ode dne 24.05.2024		
Touto přílohou č. 4 standardu č. 3 se ruší příloha č. 4 standard č. 3 ze dne 11.01.2023		
Aktualizoval	PhDr. Renata Honsů, ředitelka příspěvkové organizace SK	dne 24.05.2024
Aktualizoval	PhDr. Renata Honsů, ředitelka příspěvkové organizace SK	dne 11.01.2023
Aktualizoval	Mgr. Zdislava Žáková, sociální pracovnice	dne 01.11.2022
Vypracoval	Mgr. Zdislava Žáková, sociální pracovnice	dne 01.07.2007
Schválil	PhDr. Renata Honsů, ředitelka příspěvkové organizace SK	dne 10.01.2023
Správce	Sociální úsek	Plán aktualizace do dne 01.01.2026

Obsah

1	Cíle domova pro seniory	3
1.1	Cílová skupina seniorů	3
1.2	Provozní doba a kapacita služby	3
2	Jednání se zájemcem o službu domov pro seniory	3
2.1	Přijetí žádosti	3
2.2	Kladné posouzení žádosti zájemce o službu	3
2.3	Možnost odmítnut zájemce o službu	4
2.3.1	Možnost odmítnout poskytnout službu	4
2.4	Evidence žádostí	4
2.5	Sociální šetření	4
2.6	Příchod nového uživatele služby	5
3	Uzavření smlouvy s žadatelem	5
3.1	Domácí řád	5
3.2	Fakultativní činnosti	6
4	Rozsah a forma poskytované péče	6
4.1	Zdravotní péče	6
5	Zásady při poskytování služby	7
6	Pobyt	7
6.1	Stravování	8
6.2	Úhrady	8
6.3	Ukončení pobytu v Domově Jílové u Prahy	8
7	Stížnosti, podněty a připomínky	9

Služba domovy pro seniory je poskytována dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v plném znění (dále jen zákon o sociálních službách). Uživatelům jsou poskytovány úkony na základě vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění (dále jen vyhláška č. 505).

Posláním Domova Jílové u Prahy je poskytnout uživatelům služby, s ohledem na individuální schopnosti, nabídky možností pro kvalitní a obvyklý způsob života. Vytvářet podmínky k samostatnosti, soukromí i ke kontaktu se společností. Tím tvořit předpoklady pro opravdový domov.

1 Cíle domova pro seniory

Cílem je poskytování sociálních, zdravotních a ošetrovatelských služeb, podporovat soběstačnost seniorů a umožnit jim prožít plnohodnotný, důstojný a aktivní život. Podporovat vazby na rodinu, přátele a místní komunitu.

1.1 Cílová skupina seniorů

Domov Jílové u Prahy poskytuje komplexní péči seniorům od 65 let věku, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a sociální situaci potřebují pomoci další osoby, což jim neumožňuje setrvávat v přirozeném domácím prostředí. Nemůže být zajištěna péče osobou blízkou ani pečovatelskou službou či jinými sociálními službami, pro trvalé změny zdravotního stavu.

1.2 Provozní doba a kapacita služby

Nepřetržitá provozní doba služby - 42 osob.

2 Jednání se zájemcem o službu domov pro seniory

Hlavním vymezením při projednání mezi sociálním pracovníkem Domova Jílové u Prahy a zájemcem (žadatelem) o službu je oblast spolupráce. Projednávání vychází ze zájemcových požadavků a očekávání, které vysloví a možnostech nabídky poskytované služby. Součástí služby je poskytování základního sociálního poradenství bez úhrady.

2.1 Přijetí žádosti

Žádost přijímá sociální pracovník osobně, poštou nebo e-mailem. Sociální pracovník vyhodnotí a přijme žádost, pokud splňuje náležité podmínky. V případě zájmu žadatele může sociální pracovník pomoci s vyplněním při osobní schůzce.

Žádost je zpřístupněna na internetových stránkách www.domovjilove.cz, lze ji zaslat po domluvě na uvedenou adresu nebo vyzvednout osobně.

2.2 Kladné posouzení žádosti zájemce o službu

Sociální pracovník vyhodnotí přijetí žádosti podle kritérií:

- poskytování služby bude řešit sociální situaci žadatele,
- žadatel spadá do cílové skupiny.

Sociální pracovník písemně oznámí přijetí žádosti do 30 dnů.

Žádost je postoupena do evidence žádostí při plné kapacitě poskytovatele služby.

2.3 Možnost odmítnut zájemce o službu

Domov Jílové u Prahy může odmítnout uzavřít se zájemcem o službu smlouvu v souladu s § 91 odstavce 3 zákona o sociálních službách, pokud:

- neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby (zejména v okamžité pomoci),
- zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí pobytové sociální služby.

2.3.1 Možnost odmítnout poskytnout službu

V souladu s § 36 vyhlášky č. 505, vylučuje poskytnutí pobytové služby:

- jestliže zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- žadatel není schopen pobytu v domově pro seniory z důvodu akutního infekčního onemocnění,
- chování žadatele by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití.

2.4 Evidence žádostí

Evidují se veškeré podané žádosti o poskytnutí sociální služby.

V případě uvolnění kapacity jsou sociálním pracovníkem vybrány vhodné žádosti (3-5) a po konzultaci s vrchní sestrou je výběr postoupen řediteli Domova Jílové u Prahy.

Sociální pracovník kontaktuje žadatele ke zjištění aktuálnosti zájmu o poskytnutí pobytové služby v Domově Jílové u Prahy:

- vyjádří-li se žadatel, že si zatím službu nepřeje využít, domluví se na dalším postupu,
- sdělí-li žadatel, že má zájem využít pobytovou službu, domluví se na postupu a sjedná si s ním osobní schůzku.

2.5 Sociální šetření

Sociální šetření zjišťuje nepříznivou sociální situaci žadatele a potřebnost sociální služby. Záznam ze sociálního šetření je nedílnou součástí dokumentace žadatele.

- Schůzky se mohou účastnit žadatelem osoby přizvané. Ze strany poskytovatele se schůzky účastní sociální pracovník a může být přizván další zainteresovaný pracovník.
- Sociální pracovník provede šetření v přirozeném prostředí žadatele, zde zjistí žadatelovy požadavky, očekávání a osobní cíle, které vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

- Po domluvě sociální šetření může provést sociální pracovnice zdravotnického zařízení, kde jsou zájemci poskytovány zdravotní služby nebo sociální pracovník obecního úřadu obce (s rozšířenou působností) podle přirozeného sociálního prostředí.
- Jednání se zájemcem (žadatelem) o službu je rozhovor, v němž se mísí prvky pomáhající a podpůrné s prvky kontrolními a posuzujícími.
- Sociální pracovník seznámí žadatele s obsahem smlouvy a její přílohou (domácí řád a další vnitřní předpisy).

2.6 Příchod nového uživatele služby

O příchodu nového uživatele rozhodují účastníci porady, stávající z ředitele Domova Jílové u Prahy, sociálního pracovníka a vrchní sestry. Doklady k rozhodnutí slouží žádost žadatele, sociální šetření, vyjádření a posudek lékaře. Pokud není zjištěna žádná překážka, bránící poskytování sociální služby, účastníci porady rozhodnou o přijetí žadatele.

- Rozhodnutí o přijetí žadatele do sociální služby je oznámeno do 3 dnů.
- Žadatel je seznámen s obsahem smlouvy a se souvisejícími dokumenty, o kterých byl již dříve informován.
- Vyjádří-li žadatel souhlas s podmínkami je sepsána smlouva se všemi právními náležitostmi.
- S žadatelem, se kterými smlouva uzavřena nebude, je navrženo žádost ponechat, případně domluven jiný postup.

3 Uzavření smlouvy s žadatelem

Shrnutím a výsledkem všech získaných informací a oboustranným vyhodnocením, je uzavření smlouvy s žadatelem. Osobní cíle vycházejí z možností a schopností žadatele o službu (uživatele služby).

Poskytování sociální služby mezi žadatelem (uživatel) a poskytovatelem Domovem Jílové u Prahy jsou sjednávány vždy na základě písemné smlouvy, se všemi právními náležitostmi, uzavřené mezi oběma stranami. Uživatel se zavazuje uhradit úhradu za sjednané služby podle § 73 zákona o sociálních službách a vyhlášky č. 505.

- Návrh smlouvy je předem předán k prostudování.
- Před podpisem jsou projednány jednotlivé body smlouvy, aby všichni zúčastnění mohli smlouvě porozumět a mohli vyjádřit svobodné rozhodnutí.

3.1 Domácí řád

Přílohou smlouvy č.1 Domácí řád doplňuje informativní část smlouvy o pobytu v Domově Jílové u Prahy.

Domácí řád upravuje základní normy soužití uživatelů Domova Jílové u Prahy. Vymezuje práva a povinnosti, rozsah poskytované péče a požadavky na pracovníky s cílem vytvářet příznivé podmínky pro materiální a zdravotnické zabezpečení uživatelů Domova Jílové u Prahy. Dále zajišťuje kulturní a společenské potřeby a vztahy vzájemné úcty a pomoci.

3.2 Fakultativní činnosti

Uživatel nemusí využívat fakultativní činnosti. Fakultativní činnosti nespádají do základních činností a nejsou zahrnuty v základní úhradě (ubytování, stravování, úkony péče), jsou přílohou č. 2 smlouvy o poskytování sociální služby a úhrada je součástí vyúčtování 15 dne následného měsíce.

Do Domova Jílové u Prahy přichází pravidelně masérka, kadeřnice a pedikérka, tyto „živnostenské“ služby jsou poskytovány za přímou úhradu.

4 Rozsah a forma poskytované péče

Rozsah a forma pomoci a podpory, poskytované Domovem Jílové u Prahy, zachovává lidskou důstojnost všech osob. Pomoc uživatelům vychází z individuálně určených potřeb:

- péči v Domově Jílové u Prahy poskytují kvalifikovaní pracovníci, kteří dbají, aby jejich práce byla kvalitní, diskrétní a bezpečná,
- pracovníci působí na uživatele aktivně, podporují rozvoj k jejich samostatnosti a motivují k činnostem, avšak vždy v zájmu uživatele a vždy důsledně zajišťují dodržování lidských práv a základních svobod osob,
- všichni pracovníci se při práci s uživateli řídí „Etickým kodexem pracovníků Domova Jílové u Prahy, poskytovatele sociálních služeb“, kde se klade důraz na zachování důstojnosti, práva na soukromí, respekt k individualitě a osobnosti uživatele.

Základní činnosti při poskytování sociální služby dle § 15 vyhlášky č. 505:

- poskytnutí ubytování a zajištění celodenní stravy,
- pomoc při oblékání, svlékání, včetně speciálních pomůcek,
- pomoc při přesunu na lůžko, vozík, vstávání z lůžka, uléhání, změně poloh,
- pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- pomoc při použití WC, úkonech osobní hygieny, základní péči o vlasy a nehty,
- pomoc a podpora při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začlenění osob,
- sociálně-terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností,
- volnočasové a zájmové aktivity,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování oprávněných práv a zájmů,
- nácvik a upevňování motorických a psychických dovedností.

4.1 Zdravotní péče

Preventivní zdravotní péče je poskytována praktickým lékařem jednou týdně, dle ordinančních hodin v Domově Jílové u Prahy. Psychiatrická péče je zajišťována odborným

lékařem jednou měsíčně nebo podle potřeby uživatelů. Všeobecné sestry podávají léčiva na základě ordinace lékaře, zadané ve zdravotní dokumentaci uživatele.

5 Zásady při poskytování služby

Při poskytování péče a úkonů se pracovníci Domova Jílové u Prahy přistupují k uživatelům s úctou a bez předsudků. Pomáhají uživatelům s tím, s čím je pomoc potřebná. Neslibují to, co není možné splnit. Uživatelům poskytují prostor pro jejich vyjádření. Pracovníci se pružně a flexibilně přizpůsobují aktuálním potřebám uživatelů. Základní zásady při poskytování služby:

- **Zachování lidské důstojnosti**
Při poskytování pomoci, podpory a péče přistupují pracovníci k uživatelům s lidským a důstojným přístupem. Chrání práva uživatelů v souladu se zákony, směrnicemi a vnitřními pravidly Domova Jílové u Prahy.
- **Individuální přístup**
Při poskytování pomoci, podpory a péče přistupují pracovníci k uživatelům podle jejich skutečných potřeb.
- **Motivace k aktivitě**
Při poskytování pomoci, podpory a péče motivují pracovníci uživatele k aktivitě a podporují je v jejich schopnostech.
- **Podpora v soběstačnosti**
Při poskytování pomoci, podpory a péče podporují pracovníci uživatele v jeho soběstačnosti, nevykovávají za uživatele činnosti, které zvládá.
- **Podpora sociálního začleňování**
Při poskytování pomoci, podpory a péče podporují pracovníci uživatele ve využití veřejných služeb s ohledem na aktuální možnosti i schopnosti. Podporují kontakty s rodinou a nabízejí aktivizační programy i mimo zařízení.
- **Kvalita poskytovaných služeb**
Při poskytování pomoci, podpory a péče se pracovníci řídí pracovními postupy, které jsou zpracovány v souladu se standardy kvality sociálních služeb dle zákona o sociálních službách. Kvalitu poskytované služby vedení Domova Jílové u Prahy zajišťuje v oblasti personální, technické a materiální.
- **Zajištění dodržování lidských práv a svobod**
Při poskytování pomoci, podpory a péče se pracovníci řídí pracovními postupy, které jsou zpracovány v souladu se standardy kvality sociálních služeb dle zákona o sociálních službách.

6 Pobyty

Ke vzájemnému setkávání uživatelů slouží v Domově Jílové u Prahy kromě dvou jídelen také malá společenská místnost. Pro potěšení a relaxaci uživatelů má Domov Jílové u Prahy zahradu s posezením v altánu nebo na terase, která je bezbariérově přístupná.

Prohlídky Domova Jílové u Prahy jsou možné osobně po předchozí domluvě. Jsou také ke zhlédnutí na informativních internetových stránkách: www.domovjilove.cz

Kapacita ubytování umožňuje pobyt v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích:

- Jednolůžkový pokoj se samostatnou sprchou, umyvadlem a WC.
- Jednolůžkový pokoj bez sociálního zařízení.
- Dvoulůžkový pokoj se sprchou umyvadlem a WC.
- Dvoulůžkový pokoj s umyvadlem.
- Dvoulůžkový pokoj bez sociálního zařízení.
- Součástí pokoje je nábytek, lůžko, noční stolek, stůl, židle, osvětlení. Uživatel si může pokoj dovybavit dle svého přání například křeslem, televizí, počítačem, ledničkou, dekorativními předměty, květinami apod.
- Uživatel může požádat o ohlášení změny místa trvalého pobytu.

6.1 Stravování

- Strava v Domově Jílové u Prahy je přizpůsobena svým složením a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů podle stanovených stravovacích jednotek. O dietním stravování rozhoduje ošetřující lékař. Uživatel má právo se vyjádřit k dietnímu stravování.
- Stravování probíhá v denním rozsahu 5 jídel: snídaně, přesnídávka, oběd, svačina a večeře.
- Jídla jsou podávána uživatelům ve dvou jídelnách. V případně potřeby je strava donášena do pokoje uživatele.

6.2 Úhrady

Úhrady za pobyt v Domově pro seniory jsou stanoveny v souladu se zněním zákona o sociálních službách a vyhlášky č. 505, takto:

- úhrada za ubytování,
- úhrada za celodenní stravu,
- úhrada za péči a poskytované služby je hrazena z příspěvku na péči,
- výši aktuální úhrady za pobyt zveřejňují internetové stránky Domova Jílové u Prahy,
- po úhradě za pobyt musí uživatel zůstat minimálně 15 % z příjmu,
- úhrada za ubytování zahrnuje ubytování, topení, teplou a studenou vodu, el. proud, úklid, praní osobního a ložního prádla, drobné opravy prádla,
- při celodenní nepřítomnosti je vrácena částka za neodebranou stravu,
- za dobu nepřítomnosti přesahující 24 hodin se vrací alikvótní část příspěvku na péči.

6.3 Ukončení pobytu v Domově Jílové u Prahy

- Pobyt v Domově Jílové u Prahy lze ukončit na základě písemného oznámení uživatele nebo jeho soudně určeného zástupce (opatrovníka).
- Ukončení pobytu uživatele se nedoporučuje v případě, že není zajištěna řádná péče o uživatele, který potřebuje pomoc další osoby.

7 Stížnosti, podněty a připomínky

Stížnosti, podněty a připomínky na služby poskytované Domovem Jílové u Prahy nebo chování či jednání, které má zájemce, žadatel nebo uživatel, jeho osoba blízká, ale i pracovník Domova Jílové u Prahy, se mohou podat písemně nebo ústně řediteli Domova Jílové u Prahy nebo sociálnímu pracovníkovi či vrchní sestře.

- Domov Jílové u Prahy vede o přednesených stížnostech osob stanovenou dokumentaci v knize stížností (umístěné v kanceláři sociální pracovnice).
- Domov Jílové u Prahy na písemné vyjádření odpovídá písemně.
- Stížnost lze podat anonymním způsobem do schránky.
- Anonymní dotazy, připomínky a stížnosti jsou řešeny na poradě vedení, ze které je pořizován zápis.
- Ředitel Domova Jílové u Prahy zabezpečuje bezodkladné řešení všech stížností a jejich včasné vyrozumění.

PhDr. Renata Honsů
ředitelka Domova Jílové u Prahy