

Popis realizace poskytování sociálních služeb Domov se zvláštním režimem Zvonková

Název poskytovatele	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10
Druh služby Identifikátor	Domov se zvláštním režimem 6221883
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov se zvláštním režimem Zvonková Zvonková 2902/6, Praha 10 – Záběhlice, 106 00
Webová stránka poskytovatele	www.csop10.cz
Kontakt na sociálního pracovníka domova pro seniory	tel.: 272 173 022 mob.: 733 643 972 email: zvonkovadzr@csop10.cz

Cílová skupina + kapacita služby

Osoby, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu Alzheimerovy choroby nebo jiného typu demence, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a dosáhly věku 60 let. Osoby se specifickými potřebami, jejichž sociální situaci nelze řešit jiným způsobem (např. jinou sociální službou).

Kapacita domova se zvláštním režimem je 22 lůžek.

Poslání, zásady a cíle služby

Poslání

Zajistit seniorům se specifickými potřebami a se sníženou soběstačností, kteří již nemohou nadále zůstat ve své domácnosti, komplexní péči, pomoc a podporu v důstojném a bezpečném prostředí domova se zvláštním režimem.

Zásady

Ochrana práv a oprávněných zájmů uživatelů:

- rovný přístup,
- zachování důstojnosti,
- podpora autonomie,
- ochrana soukromí a osobních údajů.

Individuální a partnerský přístup s důrazem na respektování vůle uživatele.

Předcházení závislosti na sociální službě:

- podpora samostatnosti a aktivního přístupu uživatelů.

Profesionalita a odbornost pracovníků:

- používání nejnovějších postupů a přístupů,
- používání moderních technologií,
- celoživotní vzdělávání, získávání nových znalostí a dovedností.

Multidisciplinární spolupráce:

- týmová práce,
- případová práce,
- spolupráce s externími odborníky.

Spolupráce s rodinou a blízkými osobami uživatele.

Cíle

- Podpora a zachování důstojného života.
- Poskytování komplexní individualizované péče osobám se specifickými potřebami.
- Podpora a zachování co nejběžnějšího způsobu života, trávení času smysluplnými aktivitami.
- Podpora a rozvíjení mezilidských vztahů (se svými blízkými, s ostatními uživateli, s pracovníky Domova).
- Vytvoření příjemného prostředí, které připomíná bezpečný a útulný domov.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Získání základních informací o sociální službě domov se zvláštním režimem a poskytnutí základního sociálního poradenství

- Všechny důležité informace jsou k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).
- Zájemce se může objednat na osobní informační schůzku se sociální pracovníci Domova, schůzka může být spojena s individuální prohlídkou Domova.
- Možný je také telefonický nebo písemný kontakt se sociální pracovníci Domova, kontakty naleznete na webových stránkách organizace.
- Sociální pracovníce zhodnotí nepříznivou situaci zájemce o sociální službu a poskytne základní sociální poradenství.

Podání žádosti o přijetí do domova se zvláštním režimem

- Osobně na adrese Domova.
- Písemně (poštou, e-mailem).

- Formulář žádosti včetně povinného vyjádření lékaře je k dispozici v Domově, nebo ke stažení na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Sdělení sociální pracovnice o přijetí či odmítnutí žádosti o sociální službu

- Obsahuje odůvodnění přijetí či odmítnutí žádosti, informace o dalším postupu a sociální poradenství v konkrétní situaci žadatele.
- Sdělení o odmítnutí žádosti obdrží žadatel do 30 dnů od podání žádosti nebo po sociálním šetření v domácnosti žadatele.
- Sdělení o přijetí žádosti obdrží žadatel po sociálním šetření v domácnosti žadatele.

Sociální šetření u žadatele o domov se zvláštním režimem

- Sociální pracovnice Domova provede do 3 měsíců od podání žádosti sociální šetření u těch žadatelů/zájemců, kteří jsou potencionálními uživateli služby (osoby, které spadají do cílové skupiny sociální služby).
- Probíhá zpravidla v domácnosti žadatele, v případě potřeby také ve zdravotnickém zařízení či zařízení jiné sociální služby.
- Provádí se za účelem hodnocení míry potřeby a komplexního posouzení sociální situace žadatele a je zásadním podkladem pro rozhodnutí o přijetí či odmítnutí žádosti o sociální službu.

Důvody odmítnutí uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby

- Domov neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá.
- Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou má žadatel zájem.

Evidence žadatelů o sociální službu

- V případě, že Domov nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, vede žadatele ve své evidenci, ze které následně vybírá vhodné žadatele na aktuálně uvolněné místo v Domově.
- Žadatel vedený v evidenci žadatelů je povinen neprodleně hlásit všechny změny, které u něj nastaly a každých 6 měsíců potvrdit svůj trvalý zájem o sociální službu.

Výběr žadatelů na uvolněné místo

- Vhodného žadatele na uvolněné místo v domově se zvláštním režimem vybírá Komise pro přijetí žadatelů do domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, složená ze zástupců Domova a MČ Praha 10, na základě zhodnocení míry potřeby a aktuální sociální situace žadatelů v evidenci.
- Informaci o výběru vhodného žadatele Komisí a termínu nástupu do sociální služby v Domově oznámí žadateli sociální pracovnice Domova. Žadatel uzavře s poskytovatelem **smlouvu o poskytování sociální**

služby a je povinen nastoupit do Domova do 14 dnů od oznámení o přijetí na uvolněné místo.

Podrobný popis realizace služby

Sociální služba domov se zvláštním režimem je poskytována **nepřetržitě**.

Sociální péče je v Domově poskytována v rozsahu **základních činností** sociální služby domov se zvláštním režimem, dle zákona o sociálních službách a jeho prováděcích předpisů v platném znění. Jedná se o tyto činnosti:

- poskytnutí ubytování (ve dvoulůžkových pokojích),
- poskytnutí stravy (snídaně, oběd, večeře),
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (vč. oblékání, přesunů, podávání stravy),
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (vč. pomoci při použití WC či pomoci s výměnou inkontinenčních pomůcek, zvládnutí celkové osobní hygieny, základní péče o vlasy a nehty),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (vč. využívání běžně dostupných veřejných služeb či podpory vztahů s blízkými osobami),
- sociálně terapeutické činnosti (rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností v oblasti běžných aktivit),
- aktivizační činnosti (zejména volnočasové a zájmové aktivity),
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Sociální péče je individuálně plánována společně s uživatelem s ohledem na jeho možnosti, schopnosti a přání, na možnosti zapojení blízkých osob a na provozní možnosti Domova tak, aby směřovala k zachování maximální možné míry samostatnosti a nezávislosti uživatele na sociální službě. Cílem je umožnit uživateli co nejběžnější způsob života v důstojném prostředí Domova. Sociální péči poskytují odborně způsobilí pracovníci v sociálních službách. Jednání se zájemci o službu, základní sociální poradenství a další činnosti sociální práce zabezpečují sociální pracovníci.

Ošetrovatelskou péči poskytují v Domově zdravotní sestry na základě ordinace ošetřujícího lékaře příslušnými výkony odbornosti 913. V případě potřeby do Domova dochází také domácí zdravotní péče, a to na základě ordinace ošetřujícího lékaře příslušnými výkony odbornosti 925.

Provoz domova se zvláštním režimem se řídí platným **Domovním řádem**, který je k dispozici na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou služby nad rámec základních činností sociálních služeb, které jsou zpoplatněné dle platného Sazebníku. Jedná se o:

- Mimořádný nákup.
- Pronájem televize.
- Pronájem ledničky.
- Zapůjčení místnosti k oslavám.
- Kopírování (pouze černobílé).

Vyřizování stížností

Stížnost na poskytování sociální služby upravuje zákon o sociálních službách a stěžovatelem může být uživatel služby, nebo jiná osoba, která uživatele zastupuje ze zákona nebo z rozhodnutí soudu (např. opatrovník, podpůrce, osoba na základě plné moci, apod.).

CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Podrobná Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby CSOP v Praze 10 jsou zveřejněna na nástěnkách Domova, webových stránkách organizace a jsou také k dispozici u vedoucích Domova.

Stížnost lze podat písemně nebo osobně (telefonicky či ústně):

- v kanceláři vedoucího Domova Zvonková, Zvonková 2902/6, 106 00 Praha 10 – Zahradní město, tel.: 776 357 007, e-mail: vedoucizvon@csop10.cz,
- v kanceláři vedoucího sekce sociálních a zdravotních služeb a metodika kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10, Zvonková 2902/6, 106 00 Praha 10 – Zahradní Město tel.: 277 011 712, e-mail: vedoucisekce@csop10.cz, metodik@csop10.cz,
- v kanceláři ředitele CSOP v Praze 10, Sámova 7, 101 00 Praha 10, Vršovice, tel.: 271 747 149, e-mail: reditel@csop10.cz,
- kterémukoliv z pracovníků Domova,
- vhozením do schránky k tomuto určené - na stížnosti, podněty a připomínky umístěné v Domově.

Každou přijatou stížnost je poskytovatel povinen projednat nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. Termín může být prodloužen v odůvodněných případech maximálně o dalších 30 dnů. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn sdělením o výsledku šetření stížnosti. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení sdělení o výsledku šetření stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel se také zabývá řešením podnětů, návrhů a připomínek. Pokud je připomínka relevantní, je využita v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování sociální služby.

Ukončení služby

K ukončení služby může dojít vzájemnou dohodou, nebo výpovědí Smlouvy o poskytování sociální služby.

Uživatel může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet ode dne prokazatelného doručení písemné výpovědi Domovu.

Domov může smlouvu vypovědět z důvodů:

- jestliže uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, zejména nezaplacením úhrady, zamlčením přiznání příspěvku na péči nebo změn v jeho výši, dále jestliže uživatel po opětovném upozornění poruší povinnosti, vyplývající z Domovního řádu,
- jestliže se uživatel chová k pracovníkům Domova, nebo jiným Osobám Domova způsobem, který je v rozporu s dobrými mravy případně svým jednáním či chováním narušuje klidné soužití s ostatními uživateli,
- jestliže uživatel před přijetím do Domova zamlčel skutečnosti, pro které by jinak nemohl být do Domova přijat,
- jestliže uživatel přestane splňovat kritéria cílové skupiny Domova.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Domovem z výše důvodů uvedených důvodů činí 30 dní, a počíná běžet ode dne prokazatelného doručení písemné výpovědi uživateli nebo jejímu zákonnému zástupci.

Úhrady za služby

Výše úhrady se řídí platným Sazebníkem úhrad za poskytování služeb v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem, a to v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v

platném znění. Platný sazebník je zveřejněn na webových stránkách organizace (www.csop10.cz).

Uživatelé domova pro seniory platí za ubytování a stravu. Úhrada za péči je stanovena ve výši přiznaného příspěvku na péči, a to ode dne zahájení sociální služby. Pokud je v době nástupu uživatele do Domova příspěvek na péči v řízení, uhradí uživatel za péči Domovu zpětně neprodleně po přiznání příspěvku.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služby jsou poskytovány v reprezentativním a příjemném prostředí ve dvoupatrové budově s přilehlou zahradou. Všechny prostory jsou bezbariérové. Domov se zvláštním režimem disponuje jedenácti dvoulůžkovými pokoji.

Každý uživatel má k dispozici šatní skříň s trezorem, závěsnou skříňku, elektricky polohovatelné lůžko a noční stolek. Na pokoji je dále stůl a židle, závěsná BTV s LCD obrazovkou. Součástí každého pokoje je kompletně vybavená koupelna včetně závěsných poliček, madel, sedačky ve sprchovém koutě a vysoušeče vlasů. V případě potřeby je k dispozici společná koupelna vybavená bezbariérovým sprchovým koutem s moderními pomůckami.

Uživatelé mohou využívat společné prostory na oddělení, jako je obývací, jídelna a hala s posezením a dále aktivizační místnosti, např. keramickou dílnu, reminiscenční místnost s knihovnou, společenskou místnost s kuchyňkou, či šicí dílnu a společné prostory areálu přilehlé zahrady, která je přizpůsobena k využívání osob s horší pohyblivostí.

Poskytovatel CSOP v Praze 10 má takové materiální a technické vybavení, které odpovídá druhu a rozsahu poskytované služby.

Dne: 1. 9. 2025

Zpracoval: Mgr. Kateřina Šetelová Dušková, metodik kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10