

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko Praha
Druh služby Identifikátor	Domov pro osoby se zdravotním postižením 7735888
Forma služby	Pobytová - celoroční
Název zařízení a místo poskytování	Diakonie ČČE – středisko Praha, pracoviště Zvonek – Domov pro osoby se zdravotním postižením Šípková 1838/1, 142 00 Praha 4 Diakonie ČČE – středisko Praha, pracoviště Dolní Počernice – Domov pro osoby se zdravotním postižením Jinolická 931, Dolní Počernice, 190 12 Praha 9

Poslání, cílová skupina, cíle a zásady služby**Poslání**

Nabízíme domov osobám s postižením, kteří se rozhodli žít způsobem co nejvíce podobným životu svých vrstevníků.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby se středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 18 let. Služba je určena pro osoby, jejichž zdravotní stav nevyžaduje nepřetržitý

zdravotní dohled. Kapacita domova v Krči je 22 klientů, služba není bezbariérová. Kapacita domova v Dolních Počernicích je 10 klientů, služba je bezbariérová.

Služba nemůže být poskytnuta:

- Osobě s agresivním chováním, které by narušovalo chod služby a kolektivní soužití
- Osobě, která potřebuje nepřetržitou zdravotní péči
- Osobě, která má akutní infekční onemocnění

Cíle služby

1. Klient si udržuje nebo rozvíjí své schopnosti a dovednosti

Klienty motivujeme a podporujeme k samostatnosti a soběstačnosti při sebeobsluze, při činnostech v domácnosti a při uplatňování vlastní vůle a odpovědnosti za své jednání. Ke klientům přistupujeme individuálně, každého klienta přiměřeně podporujeme v jiné oblasti, jelikož každý klient má jiné schopnosti a dovednosti.

2. Klient tráví volný čas dle svých přání, potřeb a IP

S klienty vypracováváme individuální plány, kde si společně s klientem stanovíme jeho přání a potřeby. Na těchto přáních a potřebách pracujeme a postupně je společně naplňujeme. S klienty se účastníme společenských akcí, navštěvujeme divadla, kina, výstavy, jezdíme společně na dovolené.

3. Klient si udržuje a vytváří své přirozené vazby s rodinou a přáteli

Podporujeme vztahy s rodinou a přáteli. Rodina i přátelé mají možnost navštěvovat klienty v domově, dle potřeb klientů zprostředkováváme kontakt i telefonicky.

Zásady služby

Sociální službu pro osoby se středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením poskytujeme v souladu s etickým kodexem a hodnotami Diakonie ČCE.

1. **Milosrdenství** - ke klientům i kolegům přistupujeme s úctou a respektem, vzájemně se emočně podporujeme

2. **Společenství** - naši práci charakterizuje týmová soudržnost, předávání si informací, znalostí a zkušeností dobré praxe, sdílení nápadů a přijímání a poskytování zpětné vazby, vnímáme svou zodpovědnost za sebe i celek
3. **Fortelnost** – v naší práci klademe důraz na poctivost, kvalitu, efektivitu a odbornost naší práce, je zde důležité udržovat mlčenlivost a profesionální hranice
4. **Naděje** - snažíme se společně vymýšlet cesty k požadovaným cílům a motivovat naše klienty k používání těchto cest, klademe důraz na porozumění významu osobního rozvoje a hledáme k němu příležitosti

Způsob informování o službě

Veřejnost, tedy potencionální zájemci, mají možnost získat základní potřebné informace o poskytované službě z těchto veřejně dostupných zdrojů:

- a. webové stránky střediska: www.praha.diakonie.cz,
- b. kontaktní telefony jednotlivých poskytovaných služeb organizace,
- c. registr poskytovaných sociálních služeb vedený na webových stránkách MPSV,
- d. facebookové a instagramové stránky střediska,
- e. informační letáky služeb.

Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

Zájemce kontaktuje Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále DOZP) prostřednictvím třetí osoby, nejčastěji rodiče, opatrovníka, veřejného opatrovníka, pracovníka jiné služby. Kontakt bývá osobní, telefonický, e-mailový nebo písemný. Všechny tyto kontakty jsou zodpovídaný a evidovány.

Vážní zájemci o službu jsou pozváni k osobnímu setkání se sociální pracovnící a vedoucí služby, zároveň je jim nabídnuta návštěva DOZP. Během osobního setkání se zájemce a případně jeho doprovod dozví následující informace:

- základní nabízené služby,
- další aktivity, které jsou klientům nabízeny a poskytovány.

Dále zájemce obdrží:

- Ceník sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením,
- Vnitřní pravidla DOZP,
- vzorovou smlouvu o poskytování péče a služeb.

Zájemci jsou poskytnuty informační a propagační materiály. Žádost o zařazení do pořadníku žadatelů je založena do šanonu „žadatelé“ a dále je v systému Cygnus 2. Z celého jednání je vyhotoven zápis v systému Cygnus 2.

V případě, že se zájemce a poskytovatel dohodnou na poskytování služby a péče, je domluveno, jaké je třeba donést dokumenty potřebné k sepsání smlouvy a stanoví se termín nástupu klienta do služby.

Podrobný popis realizace služby

Služba Domova pro osoby se zdravotním postižením je poskytována v celoročním nepřetržitém provozu. Služba je realizována na základě individuálního přístupu ke klientovi. S každým klientem pracujeme na základě principu a metod přístupu plánování zaměřeného na člověka. Již při nástupu klienta do služby je s ním vypracován individuální plán a plán péče, které se pravidelně 1x za rok a v případě potřeby aktualizují (změna zdravotního stavu apod.)

V rámci přístupu zaměřeného na člověka probíhají ve středisku pravidelné setkání, na kterých se setkává klient, jeho blízcí a klíčový pracovník. S uživateli pracujeme především podle individuálních plánů, které vznikají prvotně při nástupu klienta do služby a revidují se pravidelně jednou za rok, na základě plánovacích setkání. S klienty pracujeme jak individuálně, tak ve skupině. Respektujeme přání a názory klienta. S klienty se snažíme udržovat a rozvíjet jejich základní dovednosti v péči o sebe sama, v rámci jejich individuálních schopností a možností. Rovněž se snažíme udržovat a rozvíjet dosavadně získané schopnosti, znalosti a dovednosti. Vyhledáváme spolu různé akce, které posléze navštěvujeme, chodíme na výlety, procházky atd.

Pracujeme na základě principů shrnutých v etických zásadách služby DOZP. Snažíme se v co nejvyšší míře spolupracovat s rodinou a s ostatními blízkými uživateli služby, neboť si plně uvědomujeme, jak každý člověk potřebuje znát svou minulost, se kterou se blíže pojí

současnost a budoucnost. Uvědomujeme si, jak je potřebné udržovat dosavadní vztahové vazby.

V domově pro osoby se zdravotním postižením poskytujeme základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- g) sociálně terapeutické činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Poskytovatel dle § 36 zákona 108/2006 Sb. v platném znění poskytuje prostřednictvím externího poskytovatele **Domácí zdravotní péči** a vykonává **doprovod k ošetřujícímu lékaři** Klienta.

Nabízíme také další aktivity jako služby pedikérky a kadeřnice, masáže, muzikoterapii.

Společně s klienty se snažíme pracovat na jejich co největší možné samostatnosti a soběstačnosti s ohledem na jejich postižení a další individuální podmínky. S klienty DOZP jezdíme na výlety, navštěvujeme výstavy, koncerty a další společenské akce. Snažíme se o jejich co možná největší zapojení do běžného života. Pomáháme klientům při uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů, při obstarávání osobních záležitostí.

Některým našim klientům se podařilo sehnat pracovní uplatnění na chráněných pracovních místech např.: v Diakonickém sociálním podniku Levandule.

Vyřizování stížností

Každý klient, opatrovník, zaměstnanec... může podat stížnost, připomínku či podnět ústně, písemně nebo ji poslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo vhodit do schránky na stížnosti. Vše může být anonymní. Stížnosti řeší kompetentní pracovníci, kteří na to mají lhůtu 30 dní. Ke stížnosti se má možnost vyjádřit každý její účastník. Možnosti stížností a vyjádření k nim jsou zpracovány i v alternativní podobě komunikace. S postupem při řešení stížností je vždy

seznámena správní rada střediska. Stěžovatel stanovisko organizace obdrží vždy písemně. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných uživatelům a veřejnosti.

Středisko má v manuálu příjmu stížností popsáno, kde je písemná odpověď a vyřízení stížnosti evidováno. V rámci střediska přistupujeme ke stížnostem, připomínkám a podnětům jako k nástroji zlepšení kvality našich služeb. Každý má rovněž právo se se svou stížností obrátit i na nezávislé instituce (občanské poradny, příslušný registrující orgán, inspekci MPSV, veřejného ochránce práv atd.)

Personální, materiální, technické a hygienické podmínky služby

Personální podmínky

1. Vedoucí služby - SŠ, VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru nebo kurz pracovníka v sociálních službách
2. Sociální pracovník - VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru
3. Pracovníci v sociálních službách - SŠ nebo VOŠ v oboru nebo kurz pracovníka v sociálních službách

V DOZP pracuje 1 vedoucí služby, 1 sociální pracovník a pracovníci v sociálních službách.

Materiální a technické podmínky

DOZP Zvonek Krč není bezbariérové, v prostorách je několik schodů. Veškeré prostory domova jsou přizpůsobeny přáním a potřebám klientů. K dispozici máme hlavní obývací, který je vybaven velkou TV, 4 sedačkami a drobným nábytkem. Dále mají klienti možnost trávit čas v druhém obývacím, kde je umístěna další velká TV a sedačka se stolem. Další místností pro klienty je herna, která je vybavena rohovou sedačkou, stolem a regálem, který je naplněn knihami a hrami. Poslední místností, kde klienti rádi tráví svůj volný čas je aktivizační místnost, kde je umístěn velký stůl a probíhají zde zejména výtvarné činnosti. V prostoru je několik koupelen s toaletami pro klienty a jedna pro zaměstnance. U hlavního obývacího se nachází inspekční místnost, která je vybavena PC, lednicí, sedačkou a skříněmi, kdy jednu využívá domácí péče a jsou v ní uskladněny léky klientů. Tato místnost slouží pro zaměstnance. Vedle se nachází úklidová místnost. Z aktivizační místnosti je vstup na terasu a zahradu. Ve dvou patrech se nacházejí pokoje klientů, ve spodním patře je umístěna tréninková kuchyně pro klienty, která současně slouží i jako jídelna.

DOZP Dolní Počernice jsou plně bezbariérové. Veškeré prostory domova jsou přizpůsobeny přáním a klientům domova. Jedná se o jeden prostorný obývací pokoj, kde jsou umístěny tři sedačky s velkou TV, velký jídelní stůl, kuchyně a vstup na terasu. Z tohoto prostoru vedou dveře do jednotlivých pokojů klientů, kde jsou umístěny koupelny s WC. Z obývacího pokoje se také dostaneme do centrální koupelny, kde je WC pro zaměstnance a pračka se sušičkou.

Hygienické podmínky

Ve spodním patře se nachází 1x koupelna s vanou + 2x toaleta a 1x koupelna se sprchovým koutem + 1x toaleta. V horním patře se nachází 1x koupelna se sprchovým koutem + 1x WC a 1x koupelna s vanou + 1x WC.

Úklid je zajištěn sociálním podnikem Levandule dle nasmlouvaných podmínek a dále úklid zajišťují pracovníci, zejména během nočních služeb. Plochy jsou stírané na vlhko dezinfekčními úklidovými prostředky, které jsou uloženy v úklidové místnosti.

Manipulace s čistým a špinavým prádlem

Ložní prádlo je klientům měněno dle potřeby, nejméně však 1x týdně. Ručníky jsou klientům měněny nejméně 1x za 4 dny.

Veškeré praní špinavého prádla je zajištěno sociálním podnikem Levandule dle nasmlouvaných podmínek.

Manipulace se stravou

Snídaně, svačiny a večeře si klienti připravují ve spolupráci s pracovníky v tréninkové kuchyni. Obědy jsou denně zaváženy externí cateringovou firmou a klienti si jídlo poté pouze ohřejí v mikrovlnné troubě. Pitný režim je zajištěn celodenně.

Úhrady za služby

Úhrady jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách a v souladu s jejími aktualizacemi. Aktuální ceníky jsou k dispozici na stránkách www.praha.diakonie.cz.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

- Pedikúra a služby kadeřnice (možné domluvit v prostorách střediska)
- Zpívání s faráři (1x za dva týdny)
- Letní rekreace, výlety, návštěvy kulturních akcí
- Masáže (1x za týden, dochází studenti oboru masérství) pouze ve středisku v Krči

Ukončení služby

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému dni nebo písemnou výpovědí jedné ze stran, a to z důvodů a za podmínek stanovených níže.
2. Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Klientem činí 14 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi Poskytovateli.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu během adaptační lhůty (zkušební doby). Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 5 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi Klientovi.
4. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze v případě, že Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) nezaplacení úhrady za poskytování služeb, je-li Klient v prodlení těchto úhrad více než 3 měsíce,
 - b) Klient nevyužívá službu domova pro osoby se zdravotním postižením opakovaně déle než 30 dnů po sobě jdoucích (toto se nevztahuje na hospitalizaci a jiné léčebné pobyty),
 - c) jestliže Klient opakovaně porušuje dobré mravy a pravidla domova pro osoby se zdravotním postižením, zejména rozbíjí-li předměty a zařízení Poskytovatele či fyzicky napadne nebo je agresivní na osoby nacházející se v domově pro osoby se zdravotním postižením.
5. Další důvody, pro které může Poskytovatel vypovědět smlouvu:
 - a) zdravotní stav Klienta se natolik zhorší, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči
 - b) jestliže Poskytovatel zjistí, že se na Klienta již nevztahuje cílová skupina definovaná ve veřejném závazku služby,

- c) jestliže Poskytovatel zjistí, že se Klient nenachází v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována, a to přestože se tak tomu v rámci sociálního šetření před zahájením poskytování služby jevílo, probere s Klientem či jeho zákonným zástupcem vedoucí domova pro osoby se zdravotním postižením znovu smysl poskytování sociální služby a v případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že nepříznivá sociální situace Klienta není dána, je Poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
6. Výpovědní lhůty jsou při výpovědi dané Poskytovatelem následující:
- a) v případech uvedených v odst. 4) písm. a), c) tohoto článku je Poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu o poskytování služby v domově pro osoby se zdravotním postižením do 24 hodin. Výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení.
- b) výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 4) písm. b) a odst. 5 písm. a), b) a c) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.
7. Za doručenu je výpověď Klienta i Poskytovatele považována nejpozději okamžikem převzetí nebo okamžikem odmítnutí jejího převzetí nebo 5. dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

Nouzové a havarijní situace

1. Zhoršení zdravotního či psychického stavu

Dojde – li při poskytování služby ke zhoršení zdravotního či psychického stavu klienta, pracovník přímé péče neprodleně kontaktuje vedoucí služby/sociální pracovníci za účelem domluvení dalšího postupu dle závažnosti situace.

Pokud dojde k akutnímu zhoršení zdravotního či psychického stavu klienta, při kterém dochází k ohrožení života klienta či jeho okolí, poskytne pracovník přímé péče nebo jiný pracovník či klient první pomoc a ihned zavolá RZS na telefonním čísle 155, následně neprodleně informuje vedoucí služby.

Vždy je nutné informovat opatrovníka a provést zápis do Cygnu do mimořádných událostí.

2. Zranění klienta

Dojde – li během služby k úrazu klienta, nahlásí klient úraz pracovníkům/vedoucí služby/sociální pracovníci. Pokud se jedná o drobné zranění (říznutí, oděrky, drobné

spáleniny) ošetří ránu pracovníci nebo domácí péče. V případě, kdy klient potřebuje lékařské ošetření, jsou pracovníci povinni ho ihned zajistit zavoláním RZS nebo doprovodem do nemocnice či k praktickému lékaři.

Vždy je nutné informovat opatrovníka a provést zápis do Cygnu do mimořádných událostí.

3. Úmrtí klienta

Zaměstnanci zprvu postupují podle vnitřních pravidel, která reagují na neočekávané zhoršení zdravotního stavu. Tzn. je zejména přivolána RZS a klientovi je poskytována první pomoc. Pokud přivolaný lékař konstatuje smrt, jsou o události informováni statutární zástupce organizace, rodina / opatrovník, a další kroky jsou realizovány v souladu s rozhodnutím lékaře a dalšími vnitřními pravidly.

4. Uzamčení se v pokoji a neotevření dveří

V případě, kdy je klient uzamčen ve svém pokoji a neotvírá, ať už z jakéhokoli důvodu, se pracovníci pokusí nejdříve s klientem navázat rozhovor, zjistit situaci a přesvědčit klienta, aby dveře odemkl. Pokud klient nekomunikuje, pracovník informuje klienta, že dveře otevře náhradním klíčem.

Pokud klient komunikuje, avšak otevřít odmítá a je pravděpodobné, že je to v důsledku zhoršení psychického stavu, informuje pracovník klienta, že dveře otevře náhradním klíčem, vejde do jeho pokoje a o celé situaci si promluví. Pokud klient přesto odmítá jakoukoliv spolupráci, zavolá pracovník vedoucí služby/sociální pracovníci a případně RZS, kdy vyčká jejího příjezdu a společně se domluví, jakým nejvhodnějším způsobem situaci vyřešit.

5. Nedostatek pracovníků

V případě, kdy by ve službě domova pro osoby se zdravotním postižením zůstala pouze polovina pracovníků, informuje vedoucí služby/sociální pracovníce manažerku sociálních služeb a společně se pokusí zajistit pracovníky z jiných služeb Diakonie Praha.

Při výpomoci jiných pracovníků je klíčové, aby na každé službě byl minimálně 1 pracovník, který klienty zná a ví, jaké mají přání a potřeby.

6. Havárie vody, topení, odpadů

V případě jakéhokoliv problému kontaktují pracovníci příslušného hospodáře, který má

objekt na starosti, případně kontaktují vedoucího THS. Pracovníci se pak řídí dle pokynů pracovníků THS. Telefonní čísla na jednotlivé pracovníky THS jsou uložena ve služebním telefonu. V případě havárie většího rozsahu, která má vliv na fungování služby, domluví vedoucí služby s vedoucím THS a manažerkou sociálních služeb další postup a případně uzavření služby na dobu nezbytně nutnou.

7. Požár

Pracovníci jsou pravidelně školeni v požární ochraně. Klienty vedou k dodržování zásad prevence a pečují o ně podle vědomostí získaných na školení. S klienty se pravidelně trénuje nácvik evakuace v případě vypuknutí požáru.

8. Dopravní nehoda

V případě zranění osob je pracovník povinen poskytnout první pomoc, případně volat RZS a PČR (nemá - li takové zranění, které by mu bránilo toto učinit). Postupuje pak podle pokynů. Pracovník dále neprodleně kontaktuje vedoucí služby/sociální pracovníci a vedoucího THS. Pokud byli v autě přítomni i klienti, vedoucí služby následně informuje opatrovníka/rodinu klienta. Pracovníci, kteří řídí služební vozidla Diakonie Praha mají splněné školení řidičů, které se koná v pravidelných intervalech.

9. Ztráta osobních a cenných věcí

Pro věci finanční hodnoty mají pracovníci i klienti služeb povinnost využít uzamykatelné místnosti na pracovišti. Pověřený pracovník vždy musí prověřit, za jakých okolností ke ztrátě došlo. Pro nalezení věci se využije všech zákonem dostupných možností. Pokud se věc nenalezne, je o tom učiněn zápis do Cygnu do mimořádných událostí. Diakonie Praha odpovídá za škody podle Zákoníku práce. V případě, že jde o věc vyšší finanční hodnoty a postižený trvá na dalším prošetření, informuje vedoucí služby/sociální pracovníce manažerku sociálních služeb a ředitelku střediska, která věc předá Policii ČR.

Dne: 28. 2. 2025

Zpracoval: Bc. Michala Vyškovská