

Domov důchodců Velká Bíteš, příspěv. org.  
Tyršova 223, 595 01 Velká Bíteš

## **Praktická příručka pro uživatele sociální služby domov pro seniory**



*Vážený čtenáři,*

*do rukou se Vám dostala Praktická příručka pro uživatele sociální služby domova pro seniory, kterou pro Vás připravil kolektiv pracovníků domova důchodců.*

*Cílem je seznámit Vás s naším Domovem, s pracovníky i s činnostmi, které poskytujeme.*

*Příručka je psána jednoduchou formou, bez cizích slov a odborných výrazů.*

*Snažili jsme se o zpracování celistvého popisu našeho zařízení, jestliže některé informace o Domově nenajdete, obraťte se na naše pracovníky.*

*Za kolektiv zaměstnanců*

*Petra Veselá, vedoucí zdravotní sestra*

## Základní informace

### Co je VEŘEJNÝ ZÁVAZEK?

Ve veřejném závazku jsou zahrnuty naše poslání, cíle, cílová skupina a zásady poskytované služby. Náš veřejný závazek je uveřejněn na internetové adrese, na letácích, na nástěnkách v Domově (u vchodu) či v tisku.

#### Poslání:

##### a) Poslání

Posláním Domova důchodců je poskytování pobytové sociální služby jako důstojné náhrady za přirozené sociální prostředí těm seniorům, kteří s ohledem na svůj věk a zdravotní stav nemohou trvale žít ve svém prostředí.

Pomoc a podpora vychází z individuálně určených potřeb seniorů, respektuje a zachovává jejich základní lidská práva a svobody, důstojnost a usiluje o sociální začleňování klientů.

##### b) Cíle zaměřené na klienta

Cílem poskytované sociální služby je **klient**,

- který za pomoci služeb zařízení, podpory a pomoci důstojně prožije a dožije svoje stáří a který je spokojený v těchto oblastech:
  - ubytování,
  - stravování
  - poskytování sociálně aktivizačních činností dle individuálních potřeb
  - soukromí
- který si za podpory poskytované sociální služby uchová co nejdéle svoje schopnosti a dovednosti, zejména ve vztahu ke své soběstačnosti a umí aktivně trávit svůj čas
- kterému je sociální služba poskytována dle jeho individuálních, osobních přání a poskytuje mu podporu při jejich realizaci

##### c) Zásady poskytování sociální služby

- **Respekt** – respektujeme osobnost i soukromí klientů, jejich vůli, přání, jejich životní styl. Zaměstnanec umožňuje klientům spolurozhodovat o dalším směřování pomoci tím, že jim pravidelně poskytuje informace o cíli péče. Dodržujeme Etický kodex.
- **Individuální přístup** – zohledňujeme potřeby, možnosti a schopnosti klientů. Pomáháme a podporujeme je v oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují. Zachováváme svobodnou vůli klientů při řešení každodenních problémů (přednost klientova názoru před názorem pracovníka). Předpokládáme aktivní spolupráci klienta.

- **Sociální začleňování** – umožňujeme a podporujeme udržení stávajících kontaktů klientů a zapojení do společnosti podle jejich vůle, možností a schopností.
- **Bezpečné prostředí** – absence pocitu ohrožení, prostředí důvěry a jistoty, přátelská atmosféra, dbáme na dodržování stanovených pravidel
- **Pružnost** – služba se neustále vyvíjí tak, aby co nejvíce vyhovovala požadavkům a potřebám klientů.

#### **d) Okruh osob**

- senioři,  
kdy tyto osoby mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního omezení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Zařízení pracuje i s klienty s Alzheimerovým typem demence.

Pro klienty této sociální služby jsou typické tyto projevy související s jejich nepříznivou sociální situací:

- špatná orientace v čase, prostoru, místě, osobami
- neschopnost říci si, co potřebují (hledání slov, zapomínání jejich významu, obtížné vyjadřování)
- neschopnost udržet si informace – nepochopení sdělení, jeho významu, dokáží reagovat na jednoduchá sdělení, nové informace si nezapamatují – proto je nutné často jejich předvedení, přetrvávají hluboce vštípené informace a dlouhodobé vzpomínky
- změny způsobují dezorientaci – uvědomění si, že je něco jinak – na základě toho projevy možné agresivity, úzkosti, strachu, ztráta zájmu pečovat o vlastní osobu, možné projevy vulgarity, ztráta sebekontroly

**Věková struktura uživatelů:** poskytujeme službu osobám ve věku od 65 let

**Forma sociální služby:** pobytová

#### **Sociální službu nemůžeme poskytnout osobám:**

- mladším 65 let,
- které trpí Alzheimerovou chorobou v takovém stádiu onemocnění, kdy vyžadují stálý dohled druhé osoby,
- jejichž zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení,
- z důvodu akutní nemoci a nutností nepřetržité lékařské péče (např. podpora dýchání pomocí kyslíkového přístroje),
- s psychickou poruchou, při níž mohou ohrozit sebe i druhé, jejichž chování znemožňuje soužití s kolektivem a jejich stav není ovlivnitelný léčbou,

- které svým onemocněním nebo chováním mohou výrazně narušovat a znemožňovat společné bydlení a klidné soužití,
- s chronickým duševním onemocněním, trpícím závislostí na alkoholu a jiných omamných látkách a jejich chování znemožňuje soužití v kolektivu
- kterým domov pro seniory není schopen naplnit jejich speciální požadavky s ohledem na personální, technické a věcné vybavení,
- které by svým umístěním v domově pro seniory řešily pouze rodinnou či bytovou situaci.

#### **e) Rozsah poskytovaných služeb uživatelům:**

V Domově poskytujeme pobytové služby seniorům (cílové skupině). Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

#### **Organizační záležitosti**

##### **Co je příspěvek na péči?**

Příspěvek na péči je státní dávkou poskytovaným osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na jiné fyzické osobě. Tato dávka umožňuje zajištění poskytování péče prostřednictvím rodiny nebo sociální služby (domov pro seniory) – bližší informace u sociální pracovnice.

##### **Jaká je výše úhrady za ubytování a stravování?**

Výše úhrady závisí na typu ubytování:

- 1 lůžkový pokoj 190 Kč/den
- 2 lůžkový pokoj 170 Kč/den
- 3 lůžkový pokoj 160 Kč/den

Stravovací jednotka je stanovena na 130 Kč/den

- Denní úhrada za 1 lůžkový pokoj činí 320 Kč/den.
- Denní úhrada u 2 lůžkového pokoje činí 300 Kč/den.
- Denní úhrada u 3 lůžkového pokoje činí 290 Kč/den.

Tato denní částka se následně násobí koeficientem 30,42 (jedná se o průměrný počet dní v roce).

- Měsíční úhrada u 1 lůžkového pokoje potom činí 9 734 Kč.
- Měsíční úhrada u 2 lůžkového pokoje činí 9 126 Kč.
- Měsíční úhrada u 3 lůžkového pokoje činí 8 822 Kč.

## **Bude mi vrácena částka za ubytování a stravování v případě mé nepřítomnosti v zařízení?**

### **Mohu odjet ze zařízení na dovolenou?**

Uživatel může kdykoli odejít mimo areál Domova důchodců. Doporučujeme tuto skutečnost nahlásit službu konajícímu personálu, z důvodu zachování vzájemné informovanosti.

V případě, že se uživatel bude zdržovat mimo zařízení a nebude mu z tohoto důvodu poskytována sjednaná sociální služba a tento pobyt bude ohlášen nejméně 1 kalendářní den předem do 8.00, před víkendem (sobota a neděle) do pátku 8.00, bude uživateli vrácena částka odpovídající úhradě za cenu potravin podle počtu dnů strávených mimo zařízení. Pobyt ve zdravotnickém zařízení je vždy ohlášeným pobytem mimo zařízení. Domov rozlišuje celodenní a částečnou nepřítomnost. Při celodenní nepřítomnosti (celých 24 hodin, tzn. 00:00-24:00) se vrací úhrada za stravu za celý den.

Nevrací se v době nepřítomnosti částka za ubytování.

V případě ohlášeného pobytu uživatele mimo zařízení se uživateli nevrací částka odpovídající priznanému příspěvku na péči.

### **Jak to bude s úhradou za stravování a ubytování v případě, že mám nízký důchod?**

Řešením je, že požádáte Vaši rodinu, aby Vám finančně pomohla s úhradou za ubytování a stravování, jinak při nízkém příjmu, který Vám nepostačuje k zaplacení plné výše za ubytování a stravování postupujeme tak, že se Vám odečte z příjmu 15 % a zbytek příjmu tvoří částku úhrady za ubytování a za stravování, kterou měsíčně můžete zaplatit. Bližší informace podá sociální pracovnice.

### **Co vše máme zahrnuto v ceně za ubytování?**

Úhrada za ubytování zahrnuje využívání vybavení pokoje a společných prostor, ale také topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, úklid, drobné opravy a úpravy ošacení, osobního a ložního prádla a žehlení.

### **Jaké je vybavení pokoje?**

Pokoje v Domově jsou vybaveny nábytkem – postel, skříň, noční stolek, židle. Pokoj si můžete vyzdobit obrázky, květinami, keramikou, fotografiemi, textilem

(polštářky, ložní povlečení), které si přivezete z domova. Můžete si dovézt i vlastní spotřebič (TV, rádio), pokud odpovídá příslušným technickým normám (potvrzení revizního technika). Podmínkou je dohoda se spolubydlícím, aby ho Váš poslech rádia nebo TV neobtěžoval. Vaší povinností pak bude měsíčně platit za televizi nebo rádio koncesionářský poplatek.

### **Kdy mohu přijímat návštěvy?**

Rodina či přátelé Vás mohou navštěvovat dle libosti, nemáme stanoveny návštěvní hodiny, výjimkou jsou pozdní noční hodiny.

### **Mohu volně opustit Domov?**

Ano, náš Domov je otevřené zařízení, to znamená, že z něj libovolně můžete odcházet, nebo se do něj vracet. Je třeba však odchod a příchod nahlásit službu konajícímu personálu. Důvodem je kontrola počtu klientů v Domově např. při uzavírání hlavních vchodů, při nouzové či havarijní situaci (požár, evakuace,...)

### **Musím dodržovat určitý režim?**

Režim je v maximální míře přizpůsobován klientům, aby vliv ústavního prostředí působil, co nejméně. Klient by měl dodržovat noční a polední klid a další povinnosti, které ukládají Vnitřní pravidla.

### **Dispozice zařízení**

#### **Jaká je kapacita zařízení?**

Kapacita služby domov pro seniory je 27 lůžek.

#### **Máte bezbariérový přístup?**

Ano. V Domově jsou bezbariérové vstupy do budovy, výtahy i prostory poskytované sociální služby.

### **Sociální péče**

#### **Kdo je klíčový pracovník?**

Klíčový pracovník je pracovník, který si všímá zájmů, potřeb a cílů uživatele. Je prostředníkem mezi uživatelem a týmem pracovníků Domova. Zodpovídá za provedení reálných potřeb a přání klienta. Vyřizuje stížnosti a návrhy na poskytování služby. Klíčový pracovník (KP) utváří vazby na rodinu, přátele klienta apod.

Klíčový pracovník je přidělen každému klientovi po nástupu do Domova. Uživatel může ze závažných důvodů KP změnit. Klíčový pracovník je vybrán z řady pracovníků přímé péče.

### **Mohu podávat stížnosti?**

Snažíme se včas vyřešit každou připomínku. Pokud chce klient podat stížnost, může se obrátit na kteréhokoliv pracovníka. Klienti mohou stížnosti podávat i anonymně, a to do Schránky důvěry umístěné na chodbě Domova důchodců.

### **Stížnost můžete podat:**

- **ÚSTNĚ**
- **PÍSEMNĚ**
- **ANONYMNĚ** – vhozením do Schránky důvěry
- **Schránka důvěry určená na připomínky, podněty a stížnosti** je umístěná na chodbě Domova. Schránka je vybírána 1x týdně sociální pracovnící za přítomnosti zdravotní sestry nebo PSS. V případě, že je ve schránce stížnost, sociální pracovníce ji okamžitě do evidence a stvrdí podpisem všech zúčastněných osob.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v knize Evidence stížností.
- Máte možnost zvolit si osobu, která vás bude zastupovat.
- **Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději do 30 dnů.**
- **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:**
  - ✓ **k zřizovateli** – tj. k Městu Velká Bíteš, Masarykovo náměstí 87, starosta Ing. Milan Vlček, tel: 566 789 111, e-mail: [mú@vbites.cz](mailto:mú@vbites.cz)
  - ✓ **na Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, tel: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)**
  - ✓ **na jakoukoli národní či mezinárodní organizaci monitorující stav lidských práv, organizace lidí se zdravotním postižením aj. (např. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz).**
  - ✓ **MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel: 211 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)**

Snažíme se zvyšovat kvalitu poskytované sociální služby, proto jednou ročně vyhodnocujeme dotazník pro hodnocení služby, který je určen klientům.

## **S čím se mohu obrátit na sociální pracovníci?**

Sociální pracovnice poskytuje sociální poradenství, spravuje sociálně-právní agendu, z osobní dokumentace si může klient pořídit kopie. Sociální pracovnice zajišťuje styk s příslušnými státními orgány, úřady, soudy apod. Sociální pracovnice se podílí na přijímání a propouštění klientů, zpracovává smlouvy o poskytování sociální služby, spravuje ekonomickou agendu klientů, podílí se na individuálním plánování služby.

## **Ošetrovatelská péče**

### **Jaká péče je klientům poskytována?**

Klientům je dle jejich možností nabízena zdravotně – ošetrovatelská péče v nepřetržitém provozu. Péči zajišťují zdravotní sestry a pracovníci přímé péče.

### **Poskytujete lékařskou péči?**

Nejsme zdravotnické zařízení, pokud má klient zájem navštívit svého praktického lékaře, dopraví se k němu sám, nebo s pomocí rodiny či ošetrovatelského personálu. Praktický lékař pro Domov důchodců je MUDr. Oldřich Holotík. Klienti se k němu mohou přeregistrovat.

## **Aktivizační činnosti**

### **Jak mohu trávit v Domově volný čas?**

Trávit volný čas můžete dle Vašeho uvážení. V blízkosti domova je park, kam můžete chodit na procházky. Můžete se účastnit kulturních a společenských akcí konaných v zařízení i mimo Domov. Dále se můžete v našem zařízení účastnit zájmových akcí (trénování paměti, kondiční cvičení,...), pracovní a výtvarné činnosti. Dále Vám nabízíme možnost sledování televize, DVD, poslech hudby v jídelně. Naše zařízení navštěvuje rovněž první čtvrtek v měsíci kněz, v tento den je v Domově sloužena mše svatá. Pokud si přejete návštěvu kněze, uvědomte službu konající personál. V zařízení je dostupná knihovna.

### **Je účast na aktivizačních klubech a společenských akcí nutná?**

Účast je dobrovolná, klienti mohou volný čas využívat dle svých představ. Pokud máte zájem o individuální činnost s pracovníky aktivizací, o svém přání uvědomte personál.



## **Jaké další služby jsou v Domově poskytovány?**

Služby v Domově poskytuje kadeřnice i pedikérka, vždy po domluvě.

## **Poskytuje Domov rehabilitaci?**

Klienti mají možnost využít rotoped, nebo se zúčastnit kondičních cvičení. Rehabilitaci dle ordinace lékaře provádí v Domově pracovníci Fyzioterapie Profi.

## **Stravování**

### **Jak se v Domově mohu stravovat?**

Domov nemá vlastní kuchyň, strava je dovážena z kuchyně Technických služeb Velká Bíteš. Klienti se mohou stravovat v jídelně či na pokoji. Strava se podává pětkrát denně: snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře a druhá večeře pro klienty s diabetickou dietou. Klientům se připravuje strava normální, diabetická a žlučnicková, které si mohou zajistit dle doporučení lékaře.

### **Mohu si uvařit kávu, čaj nebo ohřát jídlo?**

Na kuchyňce je možné si uvařit kávu, čaj, nebo ohřát jídlo v mikrovlnné troubě. Pokud nedokážete obsluhu těchto elektrospotřebičů, požádejte personál, který Vám s přípravou pomůže. Kuchyňka není klientům volně přístupná, vstup je třeba domluvit s personálem na službě. Klienti mají po celý den k dispozici konvice s čajem – personál jim je přináší přímo na pokoj.

### **Mohu si uložit potraviny do lednice?**

Můžete, na kuchyňce je umístěna lednice, doporučujeme si zde Vaše potraviny podepsat, nebo poproste o označení ošetřující personál.

## **Hygiena**

### **Náleží k pokoji koupelna?**

V domově pro seniory máme bezbariérovou koupelnu pro koupání imobilních klientů. Ke každému pokoji náleží umyvadlo, WC jsou k dispozici na chodbě Domova. U imobilních klientů zajišťuje osobní hygienu ošetrovatelský personál ráno a večer, celková koupel (sprchování) se provádí jedenkrát týdně nebo dle přání a potřeb klienta. Klienti si mohou nechat upravit nehty na pedikúře, upravit vlasy u kadeřnice. Domov má vlastní prádelnu, která zajišťuje praní, žehlení a drobné úpravy prádla.

### **Nouzové a havarijní situace:**

**Definice nouzové situace** - je to situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení a která může nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou, spojené zpravidla s osobou klienta.

Sem patří např. agrese, život ohrožující zhoršení zdravotního stavu, ztráta věcí, odchod ze zařízení apod.

**Definice havarijní situace** - je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, a která hrozí způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

Příčiny těchto situací mohou být na straně klientů, zaměstnanců a technických zařízení či přírodních živlů.

Do této skupiny lze zařadit např. požár, výpadek el. energie, vody, plynu, živelná pohroma apod.

<p><b>Platí zásada – klient dodržuje a jedná vždy dle pokynů personálu, vždy počká na personál, zůstává na místě, čeká, až pro něj někdo přijde.</b></p>
--