



NABÍDKA SLUŽEB DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ NADĚJE

OBSAH A ROZSAH ZÁKLADNÍCH POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ

- Poskytování služeb v Domě pokojného stáří Naděje ve Vysokém Mýtě (dále i DPSN) se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., Domovním řádem DPSN, standardy kvality a dalšími obecně závaznými a platnými zákony a nařízeními a interními předpisy poskytovatele služby DPSN.
- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociální služby DPSN musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
- Pomoc musí vycházet z individuálně určených a skutečných potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj nebo udržení jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.
- Služba DPSN je poskytována v zájmu klientů a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod klientů.
- Poskytování služeb v DPSN předchází podání žádosti a dalších požadovaných dokumentů, jedno nebo dvě sociální šetření pracovníky DPSN v přítomnosti žadatele a uzavření písemné smlouvy o poskytování služby.
- Pro přijetí do DPSN není rozhodujícím ukazatelem, zda je, nebo není klientovi přiznaný příspěvek na péči (dále i PnP), případně v jaké přiznané výši je. Pro přijetí je důležité zjištění, že klient potřebuje podporu nebo pomoc jiné fyzické osoby při některých činnostech péče o vlastní osobu, případně dále zjištění nepříznivé sociální situace. Zjišťování provádí pracovníci DPSN (zpravidla sociální pracovníce a vedoucí přímé péče, případně zdravotnický pracovník) při sociálním šetření v přirozeném prostředí žadatele (doma, v nemocnici, v jiné sociální službě).

1/14

ZÁKLADNÍ INFORMACE O POBYTU V DPSN

- S poskytováním služeb DPSN a nástupem do zařízení musí klient souhlasit, a to i v případě, pokud je omezen ve svéprávnosti. Na nástup do zařízení by měl být postupně připravován a rozumět důvodům, proč do domova přichází (např. potřebnost péče druhé osoby, tíživá sociální situace).
- Pracovníci se velmi snaží klientovi příchod do DPSN zpříjemnit a pomoci mu se adaptovat na nové prostředí, podmínky, režim, další klienty a pracovníky. Někdy však může klient s příchodem do zařízení propadnout do psychické nepohody (změna prostředí, jiné jídlo, jiný denní režim), tato psychická nepohoda a to, že se klient vnitřně s nástupem nesmíří, se může projevit i ve zhoršení zdravotního stavu, a to i přes veškerou snahu pracovníků, aby k tomu nedošlo.
- Nabízené služby se pracovníci vždy snaží poskytovat co nejvíce individuálně, dle skutečných potřeb a přání klientů. Nicméně i přesto má DPSN svůj rámcový denní režim a provozní a personální možnosti, na které musí pracovníci při poskytování péče brát ohled. Čím méně služeb klient v DPSN využívá, tím méně bude zasažen provozními možnostmi zařízení a naopak. Níže uvedený denní režim je velmi orientační, klienti, kteří jsou samostatně chodící a zvládnou např. ranní hygienu samostatně, tak činí i v DPSN bez nabízení pomoci pracovníky. Pokud dojde ke změně zdravotního stavu, situace je přehodnocena a je dohodnut jiný postup.
- **Denní režim:** pomoc s ranní hygienou klientům (cca 7:15 – 8:30), pomoc při celkové koupeli (cca 9:30 – 11), polední hygiena (cca 11:30 – 12:30), večerní hygiena a ukládání do lůžka (cca 17 – 18). V noci probíhají pravidelné noční kontroly dle dohody s klientem. Časy podávání stravy v jídelně v přízemí, v jídelně na IV. p. a v bytových jednotkách se mírně liší (snídaně cca 8 – 8:45, oběd cca 11 – 12:30, svačina cca 14:30 - 15, večeře cca 16 – 17:30).
- Ze zkušeností víme, že je velmi vhodné, pokud je byt alespoň částečně vybaven před fyzickým nástupem klienta do zařízení jeho věcmi (např. oblíbeným křeslem, televizí, dekoracemi, obrázky). Klient tak přichází do známého prostředí, mezi své věci a adaptace je tak usnadněna. Dále

velmi doporučujeme, aby byl v den nástupu klienta do zařízení přítomen rodinný příslušník, který v prvních chvílích v novém domově bude klientovi nápomocen při adaptaci a zvykání si zde. V prvních dnech také doporučujeme pokračovat v častých návštěvách. Změna bydliště je pro klienty velmi často náročná.

- **Komunikační partner:** v DPSN je jím v první řadě klient, a to i přesto, že se může zdát, že klient nereaguje adekvátně. S rodinným příslušníkem (první kontaktní osobou) řešíme záležitosti, které se klienta týkají, a to v případě, když si to klient přeje. Veškeré záležitosti jsou řešeny s první kontaktní osobou. Předpokládá se, že informace si mezi sebou další kontaktní osoby předávají. Není v našich personálních možnostech informace předávat všem kontaktním osobám. Pokud je klient omezen ve svéprávnosti, v těchto záležitostech komunikujeme s opatrovníkem. Co se týká nastavení poskytované péče s ohledem na možnosti a komunikační schopnosti klienta, jsou tyto záležitosti domlouvány s klientem i přesto, že je omezen ve svéprávnosti.
- **Spolupráce s rodinou:** i přes výše uvedený bod je pro všechny zúčastněné velmi vhodné a dle zákona o sociálních službách i žádoucí, aby při poskytování péče klientovi zařízení komunikovalo jak s klientem, tak ale i výrazně spolupracovalo s rodinou (pokud je to možné a klient si to přeje). Sociální služba nemá fungovat tak, že senior je umístěn do domova pro seniory a tím končí kontakt rodinných příslušníků a blízkých osob s ním. Dle zákona o sociálních službách mají pracovníci domovů pro seniory podporovat kontakt s rodinou a motivovat jednotlivé strany ke spolupráci.
- Za základní činnosti spolupráce mezi klientem, jeho rodinou nebo osobami blízkými a pracovníky DPSN jsou považovány tyto: návštěvy klienta, návštěvy klienta u rodinných příslušníků, vycházky nebo vyjížďky ven nebo do cukrárny, restaurace a na nákupy, trávení volného času způsobem, který je klientovi blízký (např. předčítání, povídání, hraní her), nákupy oblíbených pochutin nebo ovoce, hygienických a kosmetických pomůcek a přípravků, doprovody k lékařům do specializovaných zařízení.
- Za nadstavbové činnosti spolupráce mezi klientem, jeho rodinou nebo osobami blízkými a pracovníky DPSN jsou považovány tyto: podávání stravy klientům, provádění celkové koupele. U těchto činností není samozřejmě nezbytné, aby je vykonávali rodinní příslušníci nebo osoby blízké. Pracovníci jejich realizaci však velmi podporují a v případě potřeby budou nápomocni při její realizaci, případně při učení se, jak tyto činnosti klientům poskytovat.
- Od našich pracovníků vyžadujeme slušné chování a vystupování a také respektující komunikaci, která posiluje autonomii a důstojnost našich klientů. Na tento způsob vystupování a komunikace dbáme i u personálu mezi sebou. A tento způsob vystupování a komunikace je nezbytný i ze stran našich klientů, rodinných příslušníků a blízkých osob mezi sebou, ale i k našim pracovníkům. U klientů samozřejmě s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu a schopnostem své chování posoudit. Pokud však dochází k porušování těchto pravidel a řešení nevede ke kýženému výsledku, kterým je slušné a respektující chování a komunikace, poskytování služby může být ukončeno, a to po udělení písemných napomenutí.
- Po nástupu klienta do zařízení je možné komunikovat potřebné s klíčovým pracovníkem klienta, se zdravotní sestrou, se sociální pracovnící nebo vedoucí přímé péče, ať už osobně, e-mailem nebo telefonicky. Velmi rádi budeme s klienty, rodinnými příslušníky a osobami blízkými hovořit o adaptaci do zařízení, o potřebách a přáních. Raději řešíme nejasnosti a problémy ihned, když vzniknou, než později. Máme zkušenosti, že při řešení problémů se zpravidla jedná o nedorozumění, která jdou jednoduše vysvětlit a napravit. Na spolupráci se všemi se velmi těšíme a jsme jí otevření.
- **Doprovody klientů k lékařům do odborných ambulancí:**
 - Objednávání a doprovody klientů k lékařům zajišťuje zdravotní sestra dle výzvy na sanitu. Rozhodnutí o přidělení doprovodu je tedy v kompetenci praktického lékaře.
 - Pokud má klient rodinné příslušníky, kteří mohou klientovi doprovod poskytnout a na vyšetření s ním jet, ZS primárně osloví tyto rodinné příslušníky.
 - Pokud klient rodinné příslušníky nemá nebo jsou zdaleka, nemohou doprovod poskytnout atp., doprovod klientovi poskytne pracovník DPSN.
 - Výhody poskytnutí doprovodu rodinným příslušníkem: pro klienty je zpravidla komfortnější, pokud doprovod poskytuje blízká osoba (rodinný příslušník), klienti vítají, pokud mu podporu při vyšetření u lékaře poskytuje někdo z blízkých. Výhodou je také zpravidla menší časová prodleva, pokud rodinný příslušník může využít dopravu soukromým autem (klient není vázán na odjezd a příjezd sanity).

UBYTOVÁNÍ

- **Ubytování** je možné v jednolůžkových bytových jednotkách, pro manželské páry v jednotkách dvoulůžkových.
- Bytové jednotky jsou v DPSN různých typů (např. s balkonem/bez balkonu, se samostatnou kuchyňkou a sociálním zařízením/se společnou kuchyňkou a sociálním zařízením pro dvě bytové jednotky).
- Pokud se klient po ubytování rozhodne přestěhovat do jiné bytové jednotky, lze to po jejím uvolnění a splnění dalších dohodnutých podmínek.
- Byt je částečně vybaven majetkem DPSN: polohovací postel s matrací, noční stolek, šatní skříň.
- Výměnu žárovek a baterií v soukromých elektrických zařízeních klienta hradí klient ze svých zdrojů. Lze požádat správce o pomoc s nákupem a výměnou.
- TV musí obsahovat digitální přijímač nebo její součástí musí být set-top-box.
- Klient si dále může bytovou jednotku dovybavit doplňky (vázy, hrnečky, obrázky, poličky, květiny atd.).
- Po dohodě se sociální pracovníci si může klient bytovou jednotku dovybavit vlastními kusy menšího nábytku (např. oblíbené křesílko, menší konferenční stolek), který však nesmí bránit poskytování požadované péče pracovníky.
- Ubytování zahrnuje: topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, základní opravy vybavení v majetku DPSN (pokud zničení nezavinil klient).
- V případě, že klienti užívají elektrická zařízení nad rámec standardních (viz výše uvedené), jedná se o zpoplatněnou fakultativní službu (např. klimatizace).
- Pracovníci služby pečují o klienty po celou dobu jeho pobytu v DPSN. V případě, že dojde ke zhoršení zdravotního stavu v průběhu poskytování služby, je péče přizpůsobena této změně.
- V případě zhoršení zdravotního stavu klienta (dlouhodobého) je možné, že se na něj a jeho blízké obrátí sociální pracovníci s možností stěhování do jiné bytové jednotky, pokud by poskytování péče bylo ve stávající bytové jednotce komplikované (např. přestěhování na IV. patro, kde je umístěna sesterna, přestěhování do bytu k velkému výtahu). Dále je možné, že rodinní příslušníci budou požádáni o odstěhování některých kusů nábytku, pokud je klient ve své bytové jednotce má, a to z důvodu dostatečného prostoru pro manipulaci a tím poskytování adekvátní péče pracovníky.
- V prostoru celého DPSN je zákaz kouření. Pití alkoholu je možné, pokud klient po jeho požití narušuje kolektivní soužití.
- V DPSN nemohou být domácí mazlíčci.
- Připojení k internetu si může každý klient zařídit samostatně nebo s pomocí rodiny. Je hrazeno klientem.

3/14

SOUKROMÉ ELEKTROSPOTŘEBIČE PŘI NÁSTUPU

- Klient může mít v bytové jednotce standardní spotřebiče k užívání, energetické třídy min. „C“ (dřívější značení A+). Standardními spotřebiči jsou: varná konvice opatřená tepelnou pojistkou, lednice, mikrovlnná trouba, drobné elektrické přístroje k provádění úkonů péče o vlastní osobu (např. vysoušeč vlasů, holicí strojek), audiovizuální a výpočetní technika, lampička.
- Klientům dále doporučujeme si přinést vlastní prodlužovací kabely, rozdvojky – dle dohody se sociální pracovníci před nástupem.
- Veškerá elektrická zařízení (vč. prodlužovacích kabelů) musí před nástupem klienta do DPSN projít elektrickou revizí nebo musí být nově zakoupena. Doklad o provedené revizi nebo paragon za toto zařízení je předložen sociální pracovníci nejpozději v den nástupu klienta do DPSN. Provedení revize externím technikem je nutné provést u všech elektrických spotřebičů starších 1 rok, u spotřebičů mladších postačí doložení paragonu/faktury. Pokud nelze paragon/fakturu ke spotřebiči mladšímu 1 rok dohledat, je nutné provedení revize revizním technikem.

- Jiný tepelný elektrický spotřebič je možno vlastnit a používat pouze na základě písemného schválení bezpečnostního technika nebo jiného kompetentního pracovníka z vedení DPSN. Klienti jsou povinni případné pořízení elektrospotřebiče podléhajícího povolení předem konzultovat s bezpečnostním technikem (např. přímotop, mrazák).
- V případě zhoršení zdravotního stavu klienta (dlouhodobého) je možné, že se na klienta a jeho blízké obrátí sociální pracovnice s žádostí o odstranění rizikového elektrického spotřebiče, a to z bezpečnostních důvodů.

ÚKLID, PRANÍ A DROBNÉ OPRAVY LOŽNÍHO A OSOBNÍHO PRÁDLA A OŠACENÍ, ŽEHLENÍ

- **Úklid** probíhá dle dohody pracovníků a klienta s ohledem na personální a časové možnosti pracovníků. Standardně je úklid prováděn 1x týdně (setření podlah, úklid kuchyňské linky, koupelny a WC, utření prachu, vynesení odpadkového koše, dezinfekce klik a vypínačů, případně dveří).
- V rámci DPSN je rozlišován standardní úklid (1x týdně nebo vícekrát dle dohody), vynesení odpadkového koše (min. 2x týdně), generální úklid vč. mytí oken (2x ročně).
- Úklid dekoračních předmětů (sošek, rámečků s fotografiemi, knih, čajových servisů, obrazů atp.), obrazovek televizorů a další výpočetní techniky – otření prachu na nich a pod nimi, si zajišťují klienti samostatně, případně s pomocí rodinných příslušníků.
- **Praní a žehlení/mandlování** je zajištěno v prádelně DPSN, použité prádlo k vyprání odnáší pravidelně pracovníci.
- Veškeré prádlo je před nástupem do DPSN označeno označovacím strojem na skrytých částech oděvu. 100 ks prádla je zdarma, každý další kus je zpoplatněn.
- Klienti si do DPSN přinesou své vlastní oblečení, do kterého se strojí sami nebo s pomocí pracovníků dle svých zvyklostí a přání.
- Drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení jsou zajištěny pracovníky prádelny (např. přišít knoflíku). Pokud klient potřebuje např. všít nový zip, může mu být tato služba zprostředkována v externí opravně oděvů (úhrada je hrazena z vlastních finančních zdrojů klienta).

4/14

NÁVŠTĚVY A VYCHÁZENÍ KLIENTŮ MIMO DPSN

- **Návštěvy klientů** jsou umožněny v době otevření recepce. Po dohodě s pracovníky DPSN jsou návštěvy možné i mimo tuto dobu.
- **Vycházení klientů** je možné neomezeně, pro návrat je možné použít čip, kterým si klient může otevřít hlavní dveře v případě uzavření recepce.
- Pokud se klient chystá opustit DPSN na dobu delší než 24 hodin, je z bezpečnostních důvodů vhodné o tom informovat pracovníka přímé péče nebo pracovníka recepce.
- V případě zájmu a volné kapacity je možné využít pokoj pro hosty v budově DPSN nebo zajistit nocleh v bytové jednotce klienta. Tato služba je zpoplatněna.

POSKYTNUTÍ STRAVY

- DPSN nemá vlastní kuchyni, strava je odebírána od externího dodavatele.
- DPSN odebírá pouze jeden druh jídla (nelze tedy vybírat mezi více jídly), vyjma diet.
- **Celodenní strava je poskytována v rozsahu** snídaně, oběda, svačiny, večeře a druhé večeře pro klienty s diabetickou dietou, kterým je injekčně aplikován inzulín.
- Je možné dohodnout odebírání celodenní stravy nebo pouze obědů (v případě, že si je klient nebo ve spolupráci s rodinou schopen zajistit suroviny nebo pokrmy k přípravě snídaní a večeří a ty si pak samostatně připravit).
- **Druhy diet**, které je možné odebírat: dieta č. 3 (racionální, standardní), dieta č. 4 (šetřící), dieta č. 8 (redukční), dieta č. 9 (diabetická), dieta č. 9/4 (diabetická, šetřící), s ohledem na zdravotní stav lze dohodnout i jiný typ diety (na základě doporučení lékaře).

- **Forma stravy:** s ohledem na zdravotní stav je volena forma stravy, a to celá, mletá, mleté maso, mixovaná, tekutá.
- Klientům nemůžeme zajistit speciální stravu (např. makrobiotickou, veganskou). Můžeme se o to pokusit, ale nejsme schopni možnost tohoto typu stravování garantovat.
- Služby poskytujeme i klientům, kteří přijímají stravu prostřednictvím PEGU (sonda). V takovém případě klient nehradí úhradu za stravu.
- **Místo stravování** je domlouváno s klientem před nástupem, lze ho po dohodě měnit. Je možné se stravovat ve společných jídelnách nebo v bytové jednotce. Stravu lze odebírat i do jídonosičů.
- **Jídelní lístky** jsou vyvěšeny na nástěnkách na chodbách. Pracovníci klientům na dotaz či po domluvě připomenou, jaké jídlo bude k snídani, obědu, svačině či večeři. Po dohodě je také možná donáška jídelních lístků do bytových jednotek klientů.
- Stravu lze odhlásit den předem, na neděli a pondělí pak v pátek. Odhlásit lze pouze celodenní stravu nebo obědy. Nelze odhlásit např. pouze snídani nebo večeři.

5/14

POSKYTOVÁNÍ PÉČE PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

- Pracovníci v sociálních službách (pečovatelky a pečovatelé) jsou v DPSN přítomni 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Poskytování péče vychází z individuálně určených potřeb, tzn. klientům je poskytována taková míra pomoci a podpory, která je dohodnutá a kterou klient opravdu potřebuje.
- Poskytování péče musí působit na osoby aktivně, tzn., že pracovníci motivují klienta k tomu, aby s nimi spolupracoval v rámci svých aktuálních možností a schopností.
- Poskytování péče musí podporovat rozvoj a samostatnost, tzn., že pracovníci neposkytují klientům péči v oblastech, které zvládají samostatně, ani ve větším rozsahu, než je třeba.
- S každým klientem jsou dohodnuty a sepsány „individuální plán a plán péče“, kterými se pracovníci při poskytování péče řídí. Plán péče je aktualizován v případě změny zdravotního stavu, dle potřeby, po dohodě klienta a pracovníka nebo min. 1x za 6 měsíců.
- S klientem individuálně plánuje jeho klíčový pracovník, který je jmenován 1. den nástupu klienta. V průběhu poskytování služby je možná změna klíčového pracovníka na žádost klienta i pracovníka.
- V plánu je určena i frekvence pomoci (které dny v týdnu je péče poskytována, kdy v rámci denní doby atp.) a rozsah pomoci (zda klient nepotřebuje žádnou pomoc, nebo potřebuje pouze dohled, podporu, pomoc či plnou péči).
- Pracovníci se snaží poskytovat plánovanou péči v přibližně dohodnutý čas. Dále se snaží pomáhat s naplňováním akutních potřeb co nejdříve. Ne vždy je však možné, aby pracovníci přišli pomoci klientovi ihned, kdy např. zazvoní prostřednictvím signalizace. Důvodem může být časová vytíženost pracovníků v čase podávání stravy, celkové koupele nebo akutní péče o jiné klienty. Pokud se klientovi zhorší zdravotní stav a neprodleně potřebuje kontrolu stavu zdravotní sestrou, tato péče má samozřejmě vysokou prioritu a přednost, např. před potřebou klienta, která se týká pomoci s otevřením okna, změnou polohy v lůžku nebo podáním tekutin. I tyto potřeby jsou však samozřejmě naplněny ihned, jak to situace a provozní a personální možnosti dovolí.
- S celkovou koupelí pomáhají klientovi pracovníci zpravidla 1x týdně, v případě potřeby častěji.
- Těsně po nástupu klienta je také ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, případně blízkou osobou klienta nebo opatrovníkem, domlouváno následující: vstup pracovníků do bytu klienta, vstup pracovníků do bytu klienta v jeho nepřítomnosti, zájem o noční kontroly, zájem o jídelní lístek a čaj, místo stravování a další. Klíčový pracovník také s klientem vyplňuje formulář osobní profil – informace o klientovi, jeho dřívějších zvyklostech, způsobu trávení volného času, oblíbených či neoblíbených činnostech, pomáhají pracovníkům při budování vzájemného vztahu, v adaptačním období klienta v DPSN a při nastavování poskytované péče. Formuláře mohou být vyplňovány i ve spolupráci s rodinou.
- Klíčový pracovník s klientem také domlouvá možnost používání aretačních pásů na invalidním vozíku nebo postranic u lůžka. Obě pomůcky jsou používány pouze v případě potřeby, s ohledem na zdravotní stav klienta a s jeho souhlasem.

- Nedlouho po nástupu jsou klienti také seznámeni s chodem DPSN, s možností využívat aktivizační setkání, účastnit se kulturních programů, dále také s obsluhou výtahů a signalizace. Pokud to dovolí jejich zdravotní stav, sociální pracovnice je provede po DPSN a ukáže jim společné prostory.

POSKYTOVANÉ ZÁKLADNÍ ČINNOSTI VE SLUŽBĚ DOMOV PRO SENIORY DLE VYHLÁŠKY Č. 505/2006 Sb.

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. POMOC PŘI OBLÉKÁNÍ A SVLÉKÁNÍ VČETNĚ SPECIÁLNÍCH POMŮCEK

- Jedná se např. o: pomoc při oblékání a svlékání oblečení, speciálních pomůcek, obouvání a zouvání.

2. POMOC PŘI PŘESUNECH NA LŮŽKO NEBO VOZÍK

- Jedná se např. o: pomoc při přesunech na invalidní vozík, lůžko, toaletní židli, přesun pomocí zvedáku.

3. POMOC PŘI VSTÁVÁNÍ Z LŮŽKA, ULÉHÁNÍ, ZMĚNA POLOH

- Jedná se např. o: pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změnách poloh v lůžku, posazení v lůžku, použití polohovacích a fixačních pomůcek.

4. POMOC PŘI PODÁVÁNÍ JÍDLA A PITÍ

- Jedná se např. o: dovážku nápojů na pokoj, pomoc při podávání jídla a pití, doprovod do jídelny a zpět, předání léků.

5. POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI, SAMOSTATNÉM POHYBU VE VNITŘNÍM I VNĚJŠÍM PROSTŘEDÍ

- Jedná se např. o: noční kontroly klienta, doprovod při chůzi v rámci DPSN i mimo něj.

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

1. POMOCI PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

- Jedná se např. o: pomoc s ranní a večerní hygienou, péče o dutinu ústní, ošetření kůže promazáním, celková koupel.
- Dále se jedná např. o: pomoc s úklidem osobních věcí, úklid skříně s oblečením, výměna ložního prádla, dezinfekce pomůcek.

2. POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O VLASY A NEHTY

- Jedná se např. o: pomoc s česáním a úpravou účesu, stříhání nehtů na rukou.

3. POMOC PŘI POUŽITÍ WC

- Jedná se např. o: pomoc při použití WC nebo toaletní židle, výměna inkontinenčních pomůcek.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

1. PODPORA A POMOC VYUŽÍVÁNÍ BĚŽNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- Jedná se např. o: doprovod k lékaři v budově DPSN nebo mimo něj, doprovod na bohoslužbu, na nákupy, pomoc při jednání (osobním, telefonickém, písemném) s různými veřejně dostupnými službami (např. obchod, pošta, banka, dovoz služebním automobilem do města nebo k lékaři atp.).
- 2. POMOC PŘI OBNOVENÍ NEBO UPEVNĚNÍ KONTAKTU S RODINOU A POMOC A PODPORA PŘI DALŠÍCH AKTIVITÁCH PODPORUJÍCÍCH SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ OSOB**
- Jedná se např. o: zprostředkování telefonického hovoru, pomoc při udržení kontaktu s rodinou, přáteli, známými.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

- Jedná se např. o: canisterapie v rámci DPSN, nácvik obsluhy signalizace, terapie pomocí terapeutické panenky nebo zvířete (plyšového), rozhovory, pastorační rozhovory.

7/14

AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

1. VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY

- Jedná se např. o: individuální nebo skupinové hraní her, předčítání, vycházky, posezení v čajovně, cvičení, kreativní činnosti, zpěv.

2. POMOC PŘI OBNOVENÍ NEBO UPEVNĚNÍ KONTAKTU S PŘIROZENÝM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM

- Jedná se např. o: nácvik obsluhy mobilního telefonu, PC a internetu, komunikace na sociálních sítích, předávání e-mailové korespondence klientům bez připojení k internetu.

3. NÁCVIK A UPEVNĚOVÁNÍ MOTORICKÝCH, PSYCHICKÝCH A SOCIÁLNÍCH SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ

- Jedná se např. o: jednoduché skupinové nebo individuální cvičení (např. protažení končetin), nácvik používání kompenzačních pomůcek, nácvik chůze.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- Jedná se např. o: pomoc při jednání (osobním, telefonickém, písemném) s různými institucemi (např. soudy, policie, městský úřad, OSSZ), sepsání poslední vůle, jednání týkající se práva volit.

POUŽÍVÁNÍ POMŮCEK

- Z důvodu ochrany zdraví a prevence zranění pracovníka i klienta používají pracovníci různé manipulační a polohovací pomůcky. Pracovníci je používají u klientů, kteří se z důvodu svého zdravotního stavu nejsou schopni ani s pomocí pracovníka přesunout z lůžka, do lůžka nebo se polohovat v rámci lůžka. Jedná se např. o zvedací zařízení, manipulační podložky, polohovací pomůcky (polštáře, válečky, podložní polštáře a další). Mezi další používané pomůcky patří jednorázové rukavice a podložky používané v lůžku z hygienických důvodů.
- Používání vyjmenovaných pomůcek nelze nahradit nebo přistoupit k jejich nepoužívání, pokud je to s ohledem na ochranu zdraví a bezpečnost pracovníků a klientů nezbytné.
- **Inkontinenční pomůcky** (vločky, natahovací kalhotky, pleny, podložky): předepisuje praktický lékař zpravidla na 3 měsíce, dle stupně inkontinence klienta je placena různá výše doplatku za ně. Pokud klient využije všechny inkontinenční pomůcky předepsané lékařem před ukončením období, na které je předepsáno, je nutné tyto pomůcky dokoupit a uhradit z vlastního příjmu.
- **Hygienické pomůcky, které v DPSN používáme:** čistící pěna, buničina, masážní větrový gel, ochranný a regenerační krém se zinkem, hydratační ochranný olej, jednorázová žínka, jednoráz-

zová mýdlová žínka, vlhčené ubrousky. Pomůcky jsou používány u klientů dle dohody a aktuální potřeby, jsou objednávány a do bytů klientů doplňovány pracovníky zpravidla 1x týdně. Pomůcky jsou hrazeny klienty prostřednictvím vyúčtování. Pokud klient chce používat alternativní pomůcky oblíbené nebo vyhovující značky, je to po dohodě možné.

- **Kosmetické pomůcky, které v DPSN používáme:** sprchový gel, šampon, tělové mléko, krémy na obličej, kartáček a pasta na zuby nebo zubní protézu (případně kelímek na zubní protézu), voňavka; dále případně toaletní papír, vlhčené ubrousky, kapesníky v papírové krabici nebo žiletky. U těchto pomůcek je nezbytné průběžné doplňování klienty, rodinnými příslušníky, případně je lze zakoupit v Čajovně.

DALŠÍ SLUŽBY

- Do DPSN pravidelně dochází **kadeřnice a pedikérka**.
- Jejich služby jsou hrazeny klienty v hotovosti nebo prostřednictvím měsíčního vyúčtování služeb.
- V případě potřeby si klienti mohou dohodnout kadeřnici a pedikérku dle své vlastní volby: pozvat ji do DPSN nebo dojít do provozovny k ní.
- **Opravy věcí:** je možné zprostředkovat s pomocí pracovníků, jsou hrazeny klientem v hotovosti nebo prostřednictvím měsíčního vyúčtování služeb.
- **Opravy a úpravy ošacení a ložního prádla:** je možné zprostředkovat s pomocí pracovníků od externího dodavatele, jsou hrazeny klientem v hotovosti nebo prostřednictvím měsíčního vyúčtování služeb.

8/14

POSKYTOVÁNÍ PĚČE ZDRAVOTNÍMI SESTRAMI A ZDRAVOTNICKOU ASISTENTKOU

- Zdravotní sestry jsou v DPSN přítomny 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- Zdravotní sestry plánují a provádí ošetrovatelskou péči dle ordinace lékaře, vedou ošetrovatelskou dokumentaci.
- Jedná se např. o tyto úkony péče: příprava a podání léků, převazy ran a dekubitů, měření fyziologických funkcí, aplikace injekcí, odběry biologického materiálu, podávání stravy a tekutin do PEGU (sondy).
- Spolupracují s praktickými lékaři klientů, s lékaři odborných ambulancí, se zdravotními pojišťovnami.
- Dle dohody a potřeby do DPSN dochází psychiatr a neurolog.
- Zdravotní sestra není oprávněna podávat informace týkající se zdravotního stavu klienta. V případě žádosti o sdělení zdravotního stavu, je klient nebo jeho kontaktní osoba vždy odkázána na praktického nebo ošetřujícího lékaře.
- V případě akutního zhoršení zdravotního stavu poskytují v DPSN zdravotní sestry první před lékařskou péčí a volají zdravotnickou záchrannou službu.
- V případě, že dojde k hospitalizaci klienta, službu konající zdravotní sestra o tom informuje hlavní kontaktní osobu klienta. Zdravotní sestra zároveň odhlásí stravu. Po nahlášení návratu z hospitalizace pracovníci klientovi stravu opět přihlásí.
- Zdravotní sestry neinformují kontaktní osobu o každém vyšetření u odborných lékařů, neinformují ani o mírném zhoršení zdravotního stavu (např. nachlazení, pád).

SLUŽBY, SE KTERÝMI MŮŽE POMOCI SOCÁLNÍ PRACOVNICE

- Oznámení změny skutečností pro účely dávky příspěvku na péči či jiných dávek (změna pobytu, hospitalizace apod.) příslušné krajské pobočce Úřadu práce (je-li klient příjemcem nebo žadatelem o dávku).
- Pomoc při vyřizování dávek hmotné nouze, příspěvku na péči (také podání žádosti o jeho zvýšení), průkazu osoby se zdravotním postižením.
- Zprostředkování jiné odborné pomoci (např. služby notáře, kontaktu do odborné právní poradny).

- Zprostředkování jiné pomoci nebo podpory při vyřizování záležitostí úředního charakteru.
- Pomoc při vydání nového občanského průkazu (např. při ukončení platnosti, při změnách – změna trvalého pobytu, stavu apod.), vyplnění formulářů, jednání na příslušném úřadu.
- Řešení záležitostí týkajících se svéprávnosti dle nového občanského zákoníku.
- Zajištění volebního průkazu v případě, že klient nemá trvalý pobyt v DPSN.
- Sociální pracovnice také může pomoci při zprostředkování kontaktu s jinou sociální službou, může se jednat např. o služby pro sluchově nebo zrakově postižené.
- Přihlášení a odhlášení TV, rádia – sociální pracovnice není oprávněna službu zajistit, je nezbytné zajištění této služby klientem nebo blízkou osobou.
- Změna adresy k zasílání důchodu – sociální pracovnice není oprávněna službu zajistit, je nezbytné zajištění této služby klientem nebo blízkou osobou.
- Pokud je klient omezen ve svéprávnosti a je mu soudem ustanoven opatrovník, uvedené činnosti zajišťuje opatrovník nebo sociální pracovnice dle dohody.

9/14

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Fakultativní služby jsou služby poskytované nad rámec základních služeb nabízených dle zákona.
- Fakultativní služby jsou hrazeny klienty v hotovosti nebo prostřednictvím měsíčního vyúčtování služeb.
- Dalším souvisejícím dokumentem je ceník s aktuálně platnými cenami za tyto služby.
- V rámci DPSN se jedná např. o:
 - Dovážka osobním automobilem s výjimkou návštěvy lékaře a pravidelné dopravy (zpravidla ve čtvrtek), služba je omezená kapacitou, je nutné se předem domluvit s pracovníky.
 - Používání elektrospotřebiče mimo základní, dohoda o používání musí být sepsána písemně, elektrospotřebič musí schválit bezpečnostní technik.
 - Vedení depozitního účtu na základě písemné dohody.
 - Označení prádla jménem klienta (nad 100 ks).

PENĚŽNÍ SLUŽBY

VEDENÍ DEPOZITNÍHO ÚČTU KLIENTA, UKLÁDÁNÍ CENNOSTÍ

- Klienti mají možnost ukládat nebo vybírat peněžní hotovost v depozitní pokladně.
- Na uloženou hotovost je klientovi vydána stvrženka.
- Při výběru hotovosti klient podepisuje výdajovou stvrženku.
- Ukládání i výběr hotovosti lze provádět po dohodě.
- Služba vedení depozitního účtu je zpoplatněna od měsíce, kdy dojde k prvnímu uložení hotovosti do depozit.
- Službu je možno využívat dlouhodobě i jednorázově.
- Výběry větších částek z depozitní pokladny je potřeba nahlásit předem.
- Služba nemá nahrazovat vedení běžného účtu v bance.
- Cennosti je možné uložit v trezoru v zařízení.
- DPSN je zařízení podporující návštěvy a do jeho prostor může přijít kdokoli. Pracovníci nejsou schopni uhlídat cennosti a finance všech klientů, které mají na pokoji. Za uložené věci nese DPSN veškerou zodpovědnost, za věci na pokojích DPSN zodpovědnost nenese. Dále doporučujeme při odchodu uzamykat bytové jednotky, u kterých je to možné.

PROVÁDĚNÍ ÚHRAD SPOJENÝCH SE SLUŽBAMI

- Výše úhrad za služby je vyčíslena na písemném vyúčtování pro klienta.
- Možné způsoby platby za služby domova pro seniory:
 - Bankovní převod: příjem klienta přichází do rukou nebo na účet klienta nebo rodiny. Úhrady za služby jsou hrazeny bankovním převodem na účet DPSN 1x měsíčně. Užití trvalého příkazu není možné, protože platby jsou zpravidla každý měsíc v jiné výši (odvíjí se od počtu dní v měsíci a odebrané stravy).
 - V hotovosti: příjem klienta přichází do rukou nebo na účet klienta nebo rodiny. Úhrady za služby jsou hrazeny v hotovosti v účtárně DPSN 1x měsíčně. O výši platby informuje sociální pracovnice.
- Termín výplaty důchodů a vyúčtování úhrad za služby je 15. den v měsíci.
- Případně-li 15. den v měsíci na sobotu, je výplatním dnem pátek, případně-li na neděli, je výplatním dnem pondělí.
- Úhrady za služby jsou účtovány následovně:
 - Úhrada ubytování:
 - Smlouvy uzavřené do 31. 12. 2010: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada na další měsíc (např. 15. 3. se hradí ubytování na duben).
 - Smlouvy uzavřené od 1. 1. 2011: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada na aktuální měsíc (např. 15. 3. se hradí ubytování na březen).
 - Úhrada odebrané stravy a fakultativních služeb: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada za předchozí uzavřený měsíc (např. 15. 3. se hradí strava a další položky odebrané v únoru).
- Úhrady za platby, které mohou být za klienty hrazeny a následně vyúčtovány prostřednictvím měsíčního vyúčtování služeb:
 - Úhrady doplatků za léky ve smluvní lékárně.
 - Úhrady doplatků za inkontinenční pomůcky.
 - Úhrady za odebrané hygienické potřeby (krémy, žínky, pěny atd.).
 - Hotovostní platby za služby pedikérky, kadeřnice.
 - Platby za nákupy.
 - Úhrada SIPO: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada za aktuální měsíc (např. 15. 3. se hradí SIPO za březen). Jedná se např. o:
 - Koncesionářské poplatky za televizi a rozhlas.
 - Předplatné časopisů, novin, úhrady telefonů, internet.
- Péče je hrazena příspěvkem na péči v plné výši přiznaného příspěvku na péči.
- Z výše měsíčního příjmu musí klientovi vždy zůstat min. 15% (do příjmu se nezapočítává příspěvek na péči) po odečtení nákladů na ubytování a stravu.
- Přijmout můžeme i zájemce s nízkým příjmem, rozdíl mezi platbou klienta a skutečnými náklady doplácí DPSN z dotací, grantů nebo darů. Proto pracovníci DPSN velmi vítají, pokud se blízcí klienta v případě potřeby, na těchto nákladech spojených s pobytem konkrétního klienta spolupodílejí, a to dle svých možností (na základě dohody o spoluúčasti).
- V případě hospitalizace nebo pobytu u rodiny klient nadále hradí ubytování, příspěvek na péči není vrácen. Pokud je strava řádně odhlášena, není klientem hrazena.

10/14

AKTIVITY V DPSN

- Aktivit se účastní klienti dle svého rozhodnutí a přání. Je možná denní, občasná nebo žádná účast.

- Na aktivity mohou být klienti doprovázeni pracovníky.
- Zpravidla 4x týdně se v DPSN konají bohoslužby, dochází kazatelé různých církví.
- Zpravidla jednou za tři týdny se v odpoledních hodinách koná katolická mše svatá.
- Zpravidla jednou týdně se koná setkání v Čajovně. Je možné v čajovně oslavit např. narozeniny s ostatními klienty nebo i s rodinou.
- Zpravidla denně se na společné jídelně na IV. p. koná setkání aktivizační pracovníce s klienty (pracovní terapie, cvičení, zpívání, povídání). V případě příznivého počasí se setkání konají venku před DPSN.
- Knihy, případně audioknihy lze s pomocí sociální pracovníce vypůjčit z městské knihovny.
- Do DPSN dochází canisterapeutka s canisterapeutickými psy.
- Klienti mohou využívat prostory tělocvičny.
- V zařízení vedle aktivizační pracovníce pracuje také pastorační pracovník, který se s klienty setkává individuálně nebo ve skupinách. Svým působením duchovně doprovází osoby skrze různé životní situace, čímž je pro doprovázené oporou.
- Cesta do města (zdarma): každý čtvrtek dopoledne mohou jet klienti služebním automobilem do města a zpět. Je nutné se nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 8:30 hodin na recepci nebo požádat o pomoc sociální pracovníci.

11/14

JEDNORÁZOVÉ AKTIVITY

- O těchto aktivitách informují sociální a aktivizační pracovníce klienty osobně, prostřednictvím rozhlasu a vyvěšených informačních letáků.
- Jedná se o besedy na různá témata, přednášky, návštěvy hostů, hudební vystoupení, vystoupení dětí z mateřských nebo základních škol, ze školy umělecké, opékání špekáčků, výlety.

NÁKUPY

- Nákupy z obchodů klientům zajišťuje rodina.
- V případě, že klient nemá rodinu v dosahu, je možné dohodnout provádění nákupů prostřednictvím pracovníků DPSN.
- V rámci DPSN je možné nakoupit z Čajovny, a to základní trvanlivý sortiment (např. sušenky, čokolády, brambůrky, minerálky, kávu, cukr, trvanlivé mléko, šťávy, bonbony, DIA výrobky), drogistické zboží (např. toaletní papír, papírové kapesníky, zubní pastu, čisticí tablety na zubní protězu, žiletky) a kosmetiku (např. mýdlo, šampon, holicí pěnu).
- Nákup je možné provést přímo v čajovně nebo je možná donáška aktivizační pracovníci do bytové jednotky klienta.

SIGNALIZACE

- V každé bytové jednotce je umístěno signalizační zařízení (telefon), pomocí kterého se klient může domlouvat s pracovníky.
- U lůžka a v koupelně je dále umístěno tlačítko zvonku, které slouží pro přivolání pomoci a po jehož stisknutí zvoní signalizace na sesterně na IV. p.
- Pracovníci po nástupu do zařízení klienta informují, jak signalizaci používat. Dále používání průběžně připomínají.

ORDINACE LÉKAŘE

- V budově DPSN sídlí ordinace praktického lékaře, je přítomen denně v rámci svých ordinačních hodin. V případě potřeby může zhodnotit zdravotní stav u lůžka, pracovníci mohou v případě potřeby klienta do ordinace doprovodit.

- V případě zájmu je možné se do ordinace lékaře sídlícího v budově DPSN registrovat, není to však povinností. V případě, že klient zůstane u svého původního praktického lékaře, je však nutné zajistit odvoz do jeho ordinace samostatně, příp. s pomocí rodiny nebo kontaktní osoby (pracovníci požádají rodinu, praktický lékař může vyslat sanitu, která klienta do ordinace zaveze).
- Kontroly u ambulantních lékařů mohou být s ohledem na zdravotní stav klienta realizovány s doprovodem a s dovozem sanitou (doprovod a výzvu na sanitu předepisuje praktický lékař).
- Vyzvednutí léků na recept a nákup v lékárně si klienti mohou zajistit samostatně. V tomto případě je však nutné jejich včasné dodání do DPSN.
- Případně je možné dohodnout se se zdravotnickým personálem na tom, že léky a další potřeby (např. krémy, masti) z lékárny budou zajišťovány přes pracovníky DPSN. V tomto případě budou platby za léky a potřeby uhrazeny v rámci vyúčtování za služby.
- Doprovody klientů k ambulantním lékařům jsou realizovány prostřednictvím rodinných příslušníků nebo kontaktní osoby. Tento způsob realizace doprovodů je vhodnější i z toho důvodu, že klient se při doprovodu k lékaři rodinným příslušníkem nebo známou osobou, cítí bezpečněji a komfortněji. Klientům, kteří nemají rodinu, poskytují doprovody pracovníci DPSN.

12/14

TRVALÉ BYDLIŠTĚ

- Přihlášení k trvalému pobytu na adrese DPSN záleží na rozhodnutí klienta, není to povinností.
- Přihlášení k trvalému pobytu na adrese DPSN s sebou však nese určité výhody:
 - Komunikace s úřady je snazší (např. se Státní správou sociálního zabezpečení, Městským úřadem a jeho příslušnými odbory).
 - Veškerá korespondence skutečně přichází k rukám klientů.
 - V případě zájmu se v DPSN klienti mohou účastnit voleb (parlamentních, komunálních apod.), při sčítání lidu nedochází k nejasnostem.
 - Klienti s trvalým bydlištěm ve Vysokém Mýtě (kdekoli, nejen v DPSN) mají prominuté poplatky za likvidaci odpadu.
 - S vyřízením trvalého bydliště na adrese DPSN pomáhá klientovi sociální pracovnice. Stejně tak při zařizování nového občanského průkazu.

STÍŽNOSTI

- Stížnosti k poskytovaným službám nebo konkrétním osobám má právo vznést v souladu s metodikou klient, jeho blízká osoba, rodinný příslušník, ale i kterýkoli pracovník. Metodika podávání stížností je k dispozici v deskách v bytové jednotce, na webových stránkách nebo lze při jejím podání požádat pracovníka DPSN o pomoc.

CO NAŠE SLUŽBA NABÍDNOUT NEMŮŽE

- DPSN a jeho pracovníci nemohou zajistit 24 hodinový nepřetržitý dohled jednoho pracovníka u jednoho klienta (neposkytují osobní asistenci). Služba je dostatečně personálně zajištěná tak, aby bylo možné poskytovat jednotlivé činnosti péče, a to v rozsahu vymezeném výše.
- Služba a její pracovníci nemohou klientovi poskytovat pomoc při činnostech, které zvládne sám. Pomoc poskytovaná prostřednictvím sociální služby vychází z toho, že se snaží podporovat klienta v zachování či zlepšení jeho schopností a dovedností, v jeho samostatnosti (např. pokud je klient schopen se sám obléknout, pracovník mu dle potřeby poskytne dohodnutou podporu – např. slovní nebo zapne klientovi knoflíky na košili, ale neobleče ho).
- Poskytování péče je vždy individuálně nastaveno s ohledem na schopnosti a možnosti klienta zvládat konkrétní činnosti nebo jejich část. I přes veškeré snahy není možné s pracovníky dohodnout přesný čas poskytování péče, a to s ohledem na provozní možnosti DPSN. Konkrétní časy poskytování péče jsou zpravidla dohodnuty v určitém časovém rozmezí, např. příchod pracovníků ke konkrétnímu klientovi a pomoc s ranní hygienou probíhá v 7:30 až 8:00 hodin, není možné, aby pracovníci vždy ke klientovi přicházeli přesně v 7:45.

- Službu pracovníci nemohou zajistit bez přiměřeného rizika, které je běžnou součástí života každého člověka (nevyjímaje klienty sociální služby). Není tedy vyloučeno, že klient například upadne. Pokud by byla služba poskytována tak, aby se klientovi nikdy nic nestalo, porušovala by klientova základní práva (na přiměřené riziko, na volný pohyb apod.).
- DPSN nemá uzavřené oddělení pro mobilní klienty s demencí. Neznamená to, že služba těmto klientům nemůže být poskytnuta, ale pracovníci nemohou zaručit nepřetržitý dohled nad jejich pohybem po zařízení nebo i venku. Pracovníci se snaží minimalizovat riziko odchodu klienta s demencí mimo budovu zařízení, nejsou však schopni ho plně vyloučit.
- Pokud klient zůstane registrován u svého praktického lékaře, který není smluvním lékařem DPSN a do DPSN ani nedochází, musí si klient společně se svou rodinou zajistit předepisování léků, inkontinenčních pomůcek (vloček, zalepovacích plen, podložek aj.) či doprovod k tomuto lékaři. Pokud klient bude souhlasit s přeregistrováním ke smluvnímu lékaři služby, uvedené mu bude zajištěno s pomocí pracovníků služby.
- Pracovníci služby nemohou klientovi zajistit pravidelnou rehabilitaci nebo fyzioterapii. Poskytují pouze základní aktivizaci, tj. nácvik chůze, nácvik stoje, drobné cvičení v rámci aktivizační terapie.
- V DPSN nemohou pracovníci zajistit zdravotní péči jako v nemocnici. Pokud ji klient potřebuje, je nezbytné, aby byl léčen ve zdravotnickém zařízení (po nutnou dobu).

13/14

PÍSEMNÁ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Smlouva o poskytnutí sociální služby je vždy vyhotovena ve dvou nebo třech stejnopisech, kdy všechny mají platnost originálu.
- Smlouvu za DPSN podepisuje ředitel nebo jím pověřený pracovník, za klienta je podepisována klientem osobně, opatrovníkem nebo pověřenou osobou Městského úřadu ve Vysokém Mýtě.
- Smlouva je sepisována na dobu určitou nebo neurčitou dle přání klienta.
- Smlouva řeší mj. tyto oblasti: ubytování, výši a způsob úhrad, místo, čas a pravidla poskytování služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty. Nedílnou součástí je příloha, která je jednostranným aktem a určuje výši ceny poskytovaných služeb.
- **Pokud není žadatel schopen podpisu a má ustanoveného opatrovníka**, podepíše smlouvu opatrovník a žadatel (v případě, že je schopen alespoň částečně aktu podpisu porozumět).
- **Pokud není žadatel schopen podpisu a nemá ustanoveného opatrovníka**, je nutné nejdéle v den přijetí předložit potvrzení lékaře popisující ne/schopnost žadatele samostatně jednat a podepsat se. Smlouvu o službě pak svým podpisem stvrdí pověřená sociální pracovnice Městského úřadu ve Vysokém Mýtě.
- Veškeré informace může blíže vysvětlit sociální pracovnice DPSN. Dále může pomoci s realizací postupu nebo přípravou potřebných formulářů.

KONTAKTNÍ OSOBA A TROJSTRANNÁ DOHODA

- Každý klient má určenou hlavní kontaktní osobu, nejčastěji se jedná o nejbližší rodinné příslušníky, opatrovníky nebo i přátele klienta. Dalších kontaktních osob může mít klient určených více.
- S hlavní kontaktní osobou klienta řeší pracovníci veškeré důležité záležitosti týkající se klienta, např. nákupy, dodání potřebných věcí do bytu, stěhování nábytku z bytu. Dále je hlavní kontaktní osoba informována o hospitalizaci klienta, pokud k ní dojde, případně o úmrtí.
- Trojstranná dohoda je uzavřena s hlavní kontaktní osobou klienta po jeho nástupu do DPSN.
- V rámci trojstranné dohody jsou řešeny např. záležitosti týkající se pohřbu, pozůstalosti a vystěhování bytové jednotky po úmrtí klienta.

DOHODA O SPOLUÚČASTI

- Dohoda o spoluúčasti může být sepsána s kontaktní osobou klienta v případě, že se zaváže k doplácení úhrad za služby za klienta, jehož příjmy na úhrady nedostačují.

- K sepsání dohody o spoluúčasti je kontaktní osoba oslovována přibližně po 3 měsících.
- Kontaktní osoba se může zavázat k doplácení úhrad za služby v plné nebo částečné výši.

UKONČENÍ SLUŽBY

- Poskytování služby ze strany DPSN může být ukončeno pouze z těchto důvodů:
 - Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (jedná se především o nepřevedení příspěvku na péči na DPSN ve stanovené lhůtě, nezaplacení úhrady za poskytnuté služby ve stanovené lhůtě nebo nepodání informací, které se týkají výše důchodu v případě, že je klientovi poskytována sleva na úhrady z důvodu nízkého příjmu).
 - Klient i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Domovního řádu.
 - Výpovědní lhůta je v takovém případě 1 měsíc.
- Poskytování služby ze strany klienta je ukončeno odchodem klienta např. do domácího prostředí nebo jiné sociální služby, a to kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je v takovém případě 1 měsíc nebo dle dohody.
- Nejčastějším důvodem pro ukončení poskytování služby je úmrtí klienta:
 - Kontaktní osoba nebo rodina zajišťuje pohřeb a vystěhování bytové jednotky.
 - Sociální pracovnice zajišťuje: odhlášení důchodu, příspěvku na péči, v případě omezení svéprávnosti u klienta podává zprávu na okresní soud o úmrtí, vrácení kartičky zdravotní pojišťovny (některé činnosti může dle dohody se sociální pracovníci zajistit i kontaktní osoba).
 - Úhrady za ubytování jsou hrazeny do doby vystěhování bytové jednotky a jejího předání sociální pracovnici.
 - Po nástupu klienta je možné zvolit pohřební službu, která bude kontaktována po jeho úmrtí.
 - **Dědické řízení:** sociální pracovnice zasílá podklady k dědickému řízení do notářské kanceláře (oslovení notářské kanceláře se řídí místem trvalého bydliště klienta).

14/14

HOSPICOVÁ PÉČE V DPSN

- Hospicová péče je označením pro zdravotně-sociální péči o těžce nemocné a umírající pacienty/klienty, jejichž onemocnění není „léčitelné“ v běžném slova smyslu. Dříve šlo o péči, kterou poskytovaly specializovaná pracoviště označovaná jako hospice, dnes tato péče proniká i do domácího prostředí nebo do domovů pro seniory.
- V rámci DPSN při péči o umírající klienty spolupracujeme s rodinou, praktickým lékařem a se službou Oblastní charity Ústí nad Orlicí Domácí hospicová péče Alfa-Omega. Tato spolupráce umožňuje, aby klient zemřel v našem zařízení – ve známém prostředí, na které je zvyklý.