



## NABÍDKA SLUŽEB DOMU POKOJNÉHO STÁŘÍ NADĚJE

### Obsah a rozsah základních poskytovaných činností

- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociální služby Dům pokojného stáří Naděje ve Vysokém Mýtě (dále i 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 setrávání 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.

1/12

### 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 jeho 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 vlastním nábytkem, který však nesmí brát 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). 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 nenarušuje kolektivní soužití.
- V DPSN nemohou být domácí mazlíčci.
- Připojení k Wi-Fi si může každý klient zařídit samostatně nebo s pomocí rodiny. Je hrazeno klientem.

### **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. elektrický nebo indukční vaříč, 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 (např. varné plotýnky) z bezpečnostních důvodů.

2/12

### **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, odnesení 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 dekorativních 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, případně je možné donášení prádla klientem do prádelny.
- Veškeré prádlo je před nástupem do DPSN označeno označovacím strojem na skrytých částech oděvu. 100 ks prádla je zdarma, každý další kus je zpoplatněn.
- Klient si do DPSN přinese své vlastní oblečení, do kterého se stroj sám nebo s pomocí pracovníků dle svých zvyklostí a přání.
- Drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení je zajištěno pracovníci prádelny (např. přišití 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).

### **NÁVŠTĚVY A VYCHÁZENÍ KLIENTŮ MIMO DPSN**

- Návštěvy klientů jsou povoleny 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 recepcce.
- 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 (žlučnicková), dieta č. 8 (redukční), dieta č. 9 (diabetická), dieta č. 9/4 (diabetická, žlučnicková), 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 ve své bytové jednotce. Stravu lze odebírat i do jídelnosičů.
- **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.
- Klient má právo na připomínky ke kvalitě i kvantitě jídla.

3/12

## 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 spolupracoval s pracovníky 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 a 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 četnost pomoci (kdy v rámci dne je péče poskytována), frekvence pomoci (které dny v týdnu je péče poskytována) a rozsah pomoci (zda klient nepotřebuje žádnou pomoc, nebo potřebuje pouze dohled, podporu, pomoc či plnou péči).

- 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, při 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 a s ohledem na zdravotní stav klienta.
- 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.

4/12

## **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).

5/12

### **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.

## **AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI**

### **1. VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY**

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

### **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.

### **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 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).

## DALŠÍ SLUŽBY

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

## POSKYTOVÁNÍ PÉČE ZDRAVOTNÍMI SESTRAMI

- 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.
- 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 ZZS (zdravotnická záchranná služba).
- V případě, že dojde k hospitalizaci klienta, službu konající zdravotní sestra o tom informuje kontaktní osobu klienta.

6/12

## SLUŽBY, SE KTERÝMI MŮŽE POMOCI SOCÁLNÍ PRACOVNICE

- Hlášení o přijetí klienta do DPSN sociálních služeb České správě sociálního zabezpečení, a to v případě, pokud si klient zvolí zaslání důchodu tzv. hromadným seznamem.
- 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, 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.
- Pokud je klient omezen ve svéprávnosti a je mu soudem ustanoven opatrovník, uvedené činnosti zajišťuje opatrovník nebo sociální pracovnice dle dohody.

## FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

- Fakultativní služby jsou služby poskytované nad rámec základních služeb nabízených dle zákona.
- Fakultativní služby jsou hrazeny klienty v hotovosti nebo prostřednictvím depozitního účtu.
- Dalším 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, 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 (lze využívat dlouhodobě, ale i jednorázově).
  - Označení prádla jménem klienta (nad 100 ks).

7/12

## PENĚŽNÍ SLUŽBY

### VEDENÍ DEPOZITNÍHO ÚČTU KLIENTA

- Klienti mají možnost ukládat nebo vybírat peněžní hotovost v depozitní pokladně v kanceláři sociální pracovnice ve 2. patře vedle velkého výtahu.
- Na uloženou hotovost je klientovi vydána stvrzenka.
- Při výběru hotovosti klient podepisuje výdajovou stvrzenku.
- Ukládání i výběr hotovosti lze provádět v pracovních dnech od 8:00 do 9:30 hodin.
- Služba vedení depozitního účtu je zpoplatněna od měsíce, kdy dojde k prvnímu uložení hotovosti do depozit.
- Službu je možno využívat dlouhodobě i jednorázově.

### PROVÁDĚNÍ ÚHRAD SPOJENÝCH SE SLUŽBAMI

- Výše úhrad je vyčíslena na písemném vyúčtování pro klienta.
- 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.
- Výplata důchodů probíhá v kanceláři sociální pracovnice v přízemí. Klientům, kteří nemohou do kanceláře přijít, roznáší důchody sociální pracovnice do bytových jednotek.
- 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, léků, fakultativních služeb a plateb placených DPSN za klienty: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada za předchozí uzavřený měsíc (např. 15. 3. se hradí strava a další položky odebrané v únoru).
  - Úhrada SIPO: k 15. dni v měsíci se provádí úhrada za aktuální měsíc (např. 15. 3. se hradí SIPO za březen).
- Platby, které mohou být za klienty hrazeny:
  - Bezhotovostní platby spoření na určený účet.

- Hotovostní platby za služby pedikérky, kadeřnice.
- Platby za nákupy.
- Platbami přes doklad SIPO jsou např.
  - Koncesionářské poplatky za televizi a rozhlas.
  - Předplatné časopisů, novin, úhrady telefonů, internet.
- Možné způsoby platby za služby domova pro seniory:
  - Hromadný seznam – důchod v plné výši přijde na účet DPSN, které si z příchozí částky strhne úhradu ve výši odpovídající vyúčtování, zbývající částka je vyplacena klientovi.
  - Bankovní převod – důchod přichází do rukou klienta nebo rodiny. Úhrady za služby jsou hrazeny bankovním převodem na účet DPSN.
  - V hotovosti – důchod přichází do rukou nebo na účet klienta nebo rodiny. Úhrady za služby jsou hrazeny v hotovosti v účtárně DPSN.
- 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 spolupodílí (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.
- Mimo úhradu za ubytování, stravu a péči může mít klient finanční výdaje zejména s:
  - Doplatky za léky.
  - Hygienické potřeby (mýdlo, šampon, jednorázové žínky apod.).
  - Služby kadeřnice, pedikérky.
  - Koncesionářské poplatky za vlastní TV či rádio v bytové jednotce.
  - Poplatky při úředních záležitostech (např. změna trvalého pobytu, ověření podpisu apod.).
  - Jiné služby (např. právník).
  - Fakultativní služby (viz výše).

8/12

## 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 týdně se 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.
- 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.
- V DPSN je pro klienty dostupná knihovna.
- Knihy, případně audioknihy lze s pomocí sociální pracovníce vypůjčit i z obecní knihovny.
- Do DPSN dochází canisterapeutičtí psi s canisterapeutkou.
- Klienti mohou využívat prostory tělocvičny.



- 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 pracovnice.

### JEDNORÁZOVÉ AKTIVITY

- O těchto aktivitách informují sociální a aktivizační pracovnice 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 aktivizační pracovnice.
- 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 protézu, žiletky) a kosmetiku (např. mýdlo, šampon, holicí pěnu).
- Nákup je možné provést přímo v čajovně nebo je možná donáška aktivizační pracovnící do bytové jednotky klienta.

9/12

### SIGNALIZACE

- V každé bytové jednotce je umístěno signalizační zařízení (telefon), pomocí kterého se klient může domlouvat s pracovníky.
- U lůžka a v koupelně já 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 (pracovníci požádají rodinu, praktický lékař může vyslat sanitu, která klienta do ordinace zaveze).
- Praktická lékařka nemá uzavřenou smlouvu s vojenskou zdravotní pojišťovnou. V případě zájmu klienta o registraci do její ordinace, je nutné zdravotní pojišťovnu změnit.
- Kontroly u ambulantních lékařů jsou 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.
- Případně je možné dohodnout se se zdravotnickým personálem na tom, že léky z lékárny budou zajišťovány přes pracovníky DPSN. V tomto případě budou platby za léky uhrazeny v rámci vyúčtování za služby.

### TRVALÉ BYDLIŠTĚ

- Přihlášení k trvalému pobytu na adrese DPSN závisí 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.
  - S vyřízením trvalého bydliště na adrese DPSN pomáhá klientovi sociální pracovnice.

## 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.

10/  
12

## CO KLIENTOVI NEMŮŽE NAŠE SLUŽBA NABÍDNOUT

- DPSN a jeho pracovníci nemohou zajistit 24hodinový 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 určitou podporu – např. zapne knoflíky, 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.
- 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.
- 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, plen, podložek) 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.

## PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ DPSN A KLIENTŮ

- Práva a povinnosti pracovníků DPSN a klientů se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v aktuálním znění, písemnou smlouvou o poskytovaných službách, domovním řádem DPSN, standardy kvality sociálních služeb a dalšími interními dokumenty.

## 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, 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 klient schopen podpisu smlouvy z důvodu fyzického handicapu a zároveň je schopen porozumět obsahu smlouvy**, jsou podpisu smlouvy přítomni min. dva svědci. Pokud není možná přítomnost takových svědků, smlouva může být sepsána pouze formou veřejné listiny, tj. notářským zápisem.
- **Pokud pomínou důvody fyzického handicapu** (např. uzdravení zlomenin), je v nejbližším možném termínu podepsána smlouva přímo klientem.
- **Pokud není klient schopen podpisu z důvodu rozumových schopností a má ustanoveného opatrovníka**, podepíše smlouvu opatrovník a žadatel (v případě, že je schopen alespoň částečně aktu podpisu porozumět).
- V případě, že žadatel **nemá ustanoveného opatrovníka**, ale jeho rozumové schopnosti nejsou dostatečné, aby pochopil důsledky svého jednání, 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. S tímto aktem je dále spojena nutnost podání návrhu na okresní soud, aby byl klientovi ustanoven opatrovník.
- Veškeré informace může blíže vysvětlit sociální pracovnice. Dále může pomoci s realizací postupu nebo přípravou potřebných formulářů.

11/  
12

#### KONTAKTNÍ OSOBA A TROJSTRANNÁ DOHODA

- Každý klient má určenou kontaktní osobu, nejčastěji se jedná o nejbližší rodinné příslušníky, opatrovníky nebo i přátele klienta.
- S kontaktní osobou klienta řeší pracovníci veškeré důležité záležitosti týkající se klienta, např. nákupy, dodání potřebných věcí do bytu, stěhování nábytku z bytu. Dále je kontaktní osoba informována o hospitalizaci klienta, pokud k ní dojde, případně o úmrtí.
- Trojstranná dohoda je uzavřena s kontaktní osobou klienta po jeho nástupu do DPSN.
- V rámci trojstranné dohody jsou řešeny např. záležitosti týkající se pohřbu 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 doplacení 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 doplacení 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 nepředvedení 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 pracovníce 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 pracovnící zajistit i kontaktní osoba).
  - Úhrady za ubytování jsou hrazeny do doby vystěhování bytové jednotky a jejího předání sociální pracovníci.
  - Po nástupu klienta je možné zvolit pohřební službu, která bude kontaktována po jeho úmrtí.
  - **Dědické řízení:** sociální pracovníce zasílá podklady k dědickému řízení do notářské kanceláře (oslovení notářské kanceláře se řídí místem trvalého bydliště).