

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Ruka pro život o.p.s.
Druh služby Identifikátor	§ 48 Domov pro osoby se zdravotním postižením
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov Božetěchova Božetěchova 11/15, 612 00 Brno – Královo Pole

Cílová skupina

Cílovou skupinou služby Domov Božetěchova jsou osoby se středně těžkým až těžkým mentálním postižením s diagnostikovanou poruchou autistického spektra od 18 let, a případně dalšími poruchami v oblasti hybnosti, smyslového vnímání a chování. Jedná se o osoby s vyšší mírou potřebné podpory při všech činnostech péče o vlastní osobu, při zajištění chodu domácnosti, s vysokou mírou potřebné asistence při trávení volného času a seberealizaci. Služba není určena osobám s nízkou mírou potřebné podpory.

Služba nemůže být poskytnuta:

- osobám s infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví dalších osob,
- osobám s vážnými smyslovými vadami vyžadující speciální podmínky pro komunikaci a orientaci,
- osobám závislým na návykových látkách,
- osobám s duševním onemocněním, které je u osoby primární,
- osobám s nařízenou ochrannou léčbou,
- osobám, kterým ošetřující lékař nedoporučí pobyt v Domově Božetěchova,
- osobám vyžadujícím celodenní ošetrovatelskou nebo lékařskou péči,
- osobám upoutaným na lůžko,
- osobám se sklony ke zdraví nebo život ohrožujícímu agresivnímu chování,
- osobám, které nerozumí českému jazyku,
- osobám s trvalým bydlištěm mimo Jihomoravský kraj.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

První kontakt je uskutečněn ve většině případů e-mailem, telefonátem, dopisem, osobním kontaktem na některé akci propagující činnost organizace, návštěvou přímo v zařízení apod. Při prvním kontaktu jsou vždy sděleny zájemci informace o programu v rozsahu informačního letáčku pro zájemce o službu. Je orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj program vhodný. V případě, že není k dispozici pověřený pracovník, jsou zájemci předány pouze základní informace, zájemce je požádán o telefonický kontakt a v nejbližší době se mu ozve někdo z pověřených pracovníků. Pokud je z prvního kontaktu zřejmé, že zájemce nevyhovuje coby uživatel služby, jsou mu poskytnuty kontakty na služby, které by jeho potřeby mohly naplnit.

V případě, že se nevyskytla informace, která by naznačovala nevhodnost služby pro zájemce, je se zájemcem domluvena schůzka s pověřeným pracovníkem v prostorách služby. Přítomnost zájemce není na první schůzce nutná, ale není možné jednat o přijetí zájemce do služby bez jeho přítomnosti, zájemce musí absolvovat alespoň jednu návštěvu zařízení a vyjádřit svobodnou vůli k nástupu do služby. Zájemce má právo na to, aby ho doprovázeli rodiče, zákonný zástupce/podporovatel v rozhodování, případně další osoba blízká. V případě omezené svéprávnosti nebo nezletilosti zájemce je jednání se zákonným zástupcem/podporovatelem v rozhodování nutné. O celém průběhu jednání až do samého přijetí uživatele do služby je průběžně veden zápis.

Se zájemcem je podrobněji probána jeho současná situace, co potřebuje, jak si představuje pomoc, proč si myslí, že program je pro něho řešením životní situace. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s obsahem informačního balíčku „Přijďte mezi nás“ a s ceníkem nabízených služeb. Dále formou rozhovoru zjistí pověřený pracovník jeho potřeby a na základě zjištěných údajů zhodnotí, zda je program vhodný pro řešení jeho nepříznivé sociální situace. Zájemce je proveden zařízením, a v případě zájmu představen dalším pracovníkům v přímé péči, je mu umožněn kontakt s uživateli služby, aby se mohl zeptat na své dotazy nejen pracovníků, ale i uživatelů.

V případě přetrvávajícího zájmu je zájemce upozorněn na nutnost dodat Prohlášení ošetřujícího lékaře, kterým zájemce prokáže, že patří do cílové skupiny služby. Dále je zájemci stručně vysvětlen smysl a obsah smlouvy o poskytování služeb a sdělena výše úhrady za poskytování služby.

Odmítnutí zájemce je možné pouze z následujících důvodů:

- naplnění kapacity služby nebo nedostupnost vhodného lůžka pro zájemce (s ohledem na pohlaví při obsazování lůžka na dvoulůžkovém pokoji nebo potřeby zájemce – nutnost samostatného pokoje kvůli psychickému stavu nebo problémovému chování zájemce, nutnost většího prostoru kvůli pohybovému postižení apod.),
- zájemce nespadá do cílové skupiny programu,
- zájemce žádá jinou službu - jeho cíle nejsou v souladu s cíli programu, služba není vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace apod.,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytování služby,
- zájemci byla před méně jak šesti měsíci vypovězena smlouva o poskytování téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud se zájemce rozhodne, že službu chce využívat, nejsou shledány žádné důvody proti nástupu zájemce do služby a poskytovatel má volné vhodné lůžko pro zájemce s ohledem na jeho pohlaví a potřeby, je se zájemcem domluven termín konečné schůzky, na kterou donese veškeré dokumenty nutné k sepsání Smlouvy o poskytování služeb:

- občanský průkaz zájemce,
- usnesení o ustanovení podporovatele v rozhodování (pokud byl soudem ustanoven),
- občanský průkaz podporovatele v rozhodování / zákonného zástupce,
- prohlášení ošetřujícího lékaře potvrzující, že zájemce patří do cílové skupiny programu.

Pokud je kapacita zařízení naplněna, může zájemce podat žádost o zařazení do evidence zájemců. Žádost obsahuje také otázky, které upřesňují data o zájemci a které ovlivňují výběr zájemců z evidence na post uživatele. Otázkami je zjišťována závažnost nepříznivé sociální situace uživatele a potenciál programu tuto nepříznivou sociální situaci řešit. Na základě těchto otázek získává zájemce body a tím přednost v evidenci zájemců. Další body získává zájemce za dobu vedení v evidenci zájemců. O aktuálním stavu evidence zájemců se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u vedoucí programu. V případě uvolnění lůžka je osloven zájemce s nejvyšším počtem bodů.

Podrobný popis realizace služby

Kapacita Domova Božetěchova je maximálně šest uživatelů.

Služba je poskytována celoročně. Podpora pracovníků je zajištěna až 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, a to vždy dle aktuální obsazenosti, přítomnosti uživatelů v bytě a míry potřebné podpory.

Dle § 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se Ruka pro život o.p.s. zavazuje zajistit uživateli v Domově Božetěchova:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poslání služby:

Domov Božetěchova umožňuje jeho uživatelům za podpory pracovníků vytvářet si vlastní místo pro život dle jejich přání a potřeb, zapojit se do běžného chodu domácnosti a získat vědomí „být doma“.

Cíle služby:

- podporovat soběstačnost uživatelů v oblasti hygieny, stravování a péče o vlastní osobu,
- podporovat uživatele v samostatném vedení domácnosti,
- podporovat uživatele ve využívání běžných služeb a při vyřizování svých osobních záležitostí,
- upevňovat a rozvíjet znalosti, dovednosti a poznávací funkce uživatelů,
- upevňovat a rozvíjet komunikační schopnosti a sociální dovednosti uživatelů,
- podporovat uživatele v dalším vzdělávání nebo při hledání pracovního uplatnění,
- podporovat zdravý životní styl a udržovat dobrý psychický stav uživatelů,
- podporovat vztahy uživatelů s rodinou, přáteli a komunitou,
- podporovat uživatele v aktivním trávení volného času a v jejich zájmech.

Zásady poskytování služby:

- individuální přístup a respekt k jedinečnosti uživatele,
- maximální možné respektování volby uživatele,
- orientace na pozitivní stránky uživatele,
- využívání všech zdrojů podpory uživatele,
- zapojení uživatele do chodu služby,
- snaha o budování nezávislosti uživatele,
- kreativita a hledání nových přístupů a možností práce s uživatelem,
- přizpůsobování služby potřebám uživatelů.

V rámci služby je zajištěno celodenní stravování v rozsahu 5 jídel denně (snídaně, dopolední svačina, oběd, odpolední svačina a večeře) a optimální pitný režim. Do výběru stravy, nakupování potravin a přípravy jídel jsou v maximální možné míře zapojeni uživatelé služby tak, aby se rozvíjela jejich soběstačnost a byly respektovány jejich dietní omezení a chuťové preference. V pracovní dny jsou obědy dováženy nasmlouvanou firmou. Uživatelé mají možnost se rozhodnout, zda (a v jakém rozsahu) využijí stravování v rámci poskytované služby nebo si zajistí stravování individuálně (restaurace, donášková služba, apod.).

Zdravotní péče je zajištěna dvojím způsobem. Pracovníci v případě potřeby doprovázejí uživatele na návštěvu jejich vlastních praktických či odborných lékařů, a to jak v případě zdravotních komplikací, tak i na preventivní prohlídky. Přimo ve službě pak kvalifikovaní zdravotničtí pracovníci zajišťují podporu při dodržování léčebného režimu (užívání léků apod.).

Metody práce

Každý uživatel si v rámci mapování potřeb a jednání se zájemcem služby stanoví cíle, které by chtěl v rámci programu realizovat, tyto cíle musí být v souladu s cíli programu. Cíle uživatele jsou postupně během poskytování služby rozpracovány do dílčích cílů a je stanoven přesný postup k jejich naplnění.

Pracovníci programu usilují o co největší zapojení uživatele do procesu individuálního plánování průběhu služby, v případě zájmu uživatele se snaží o spolupráci na dosahování cílů uživatele s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými.

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka z řad pracovníků přímé péče, který provází uživatele celým procesem poskytování služby a spolupracuje s ním například na vytváření a hodnocení individuálního plánu průběhu služby.

Režim dne je individuálně přizpůsoben potřebám a zvyklostem každého uživatele s přihlédnutím k jeho zájmům a aktivitám mimo službu. Uživatelům je v maximální míře umožněno zapojit se do pracovních či vzdělávacích aktivit mimo Domov Božetěchova nebo využívat ambulantních sociálních služeb tak, jak byli zvyklí před nástupem do Domova Božetěchova. Zároveň je kladen důraz na zapojení uživatele v co největší míře do chodu domácnosti a zvyšování jeho schopností a dovedností v oblasti samostatného bydlení.

Vyřizování stížností

Pracovníci jsou ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby.

Stížnost může být podána: ústně osobně nebo telefonicky, písemně poštou nebo e-mailem. Všechny stížnosti mohou být anonymní formou. Ústní stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi. Písemnou stížnost je možno hodit do schránky důvěry, nebo podle závažnosti a hierarchie (tzn. stížnost

směřovat nejdříve k vedoucímu programu, poté k vedoucí sociálních služeb, k ředitelce, ke správní radě, k dozorčí radě) poslat poštou nebo e-mailem.

Organizace je povinna do 28 dní od zaevidování stížnosti odpovídajícím způsobem vyšetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. V případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabráňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat. V případě anonymní stížnosti (schránka důvěry, písemná stížnost bez podpisu apod.) je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve vstupním prostoru Domova Božetěchova.

Ukončení služby

Uživatel může ukončit smlouvu kdykoliv.

Poskytovatel může ukončit smlouvu v těchto případech:

- uživatel již nespadá do cílové skupiny služby, zejména z důvodu zhoršení zdravotního nebo psychického stavu,
- uživatel opakovaně porušuje Řád programu Domov Božetěchova,
- uživatel vážně ohroží zdraví nebo bezpečí ostatních uživatelů nebo pracovníků,
- uživatel odvolá souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů, které jsou nutné k poskytování služby,
- uživatel splní své osobní cíle a nebude mít žádné další, které by mohl v rámci služby naplňovat,
- uživatel je v prodlení s úhradou za služby po dobu alespoň 2 měsíců (ukončení smlouvy z tohoto důvodu není považováno za upuštění od vymáhání dlužné částky a bude po uživateli vymáhána),
- uživatel se ve službě nezdržuje v součtu více než 60 dní za kalendářní rok (do tohoto počtu se nezapočítávají dny hospitalizace ve zdravotnických zařízeních a doba léčby v rodinném prostředí doložená lékařským potvrzením)
- zrušení registrace sociální služby z provozních, personálních či finančních důvodů.

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí poskytovatele ukončit službu na statutární orgány poskytovatele (dozorčí a správní rada).

V případě ukončení smlouvy je možné žádat o stejnou službu po uplynutí šesti měsíců a jen za předpokladu, že pominuly důvody, kvůli kterým byla smlouva vypovězena.

Úhrady za služby

Program Domov Božetěchova ve smyslu zákona o sociálních službách je veden jako služba sociální péče a je tedy zpoplatněn. Všechny poplatky jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poplatek za ubytování je stanoven fixně a je hrazen i v době nepřítomnosti uživatele, cena za jednolůžkový pokoj činí 4500 Kč, za dvoulůžkový pokoj 4000 Kč.

Poplatky za stravování jsou hrazeny dle skutečně odebrané stravy (snídaně 20 Kč, svačina 10 Kč, oběd 75 Kč nebo 69 Kč, večeře 45 Kč).

Při stanovení konečné výše úhrady za ubytování a stravu jsou posuzovány příjmy uživatele (důchod, sociální dávky apod. – do těchto příjmů se nezapočítává příspěvek na péči), tak aby uživateli zbylo vždy minimálně 15 % z jeho příjmů za měsíc.

Měsíční úhrada za úkony podpory a péče je stanovena ve výši příspěvku na péči, který je uživateli přiznán. Za jeden celý den nepřítomnosti ve službě je uživateli odpuštěna úhrada dle počtu dní v měsíci ve výši 1/28 nebo 1/29, 1/30 nebo 1/31 příspěvku na péči.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Uživatel hradí paušální měsíční poplatek za využívání soukromého elektrického spotřebiče v pokoji (lednice, varná konvice, stolní počítač, notebook, televizor, rádio). Výše poplatku je stanovena dle typu spotřebiče.

Dále uživatel hradí náklady (dopravu, vstupné apod.) na společné akce a pobyty v případě, že je má

zájem využít.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba se nachází ve druhém podlaží budovy. Přístup do podlaží je bezbariérový, v budově je výtah. Jedná se o bytovou jednotku se čtyřmi ložnicemi, určenou celkem pro 4 – 6 osob. Prostory jsou bezbariérové. Ložnice jsou standardně vybavené lůžkem, úložnými prostory a dále dle potřeb uživatele nábytkem pro práci nebo odpočinek (psací stůl a židle, křeslo, vak apod.) Uživatel má možnost vybavit si ložnici svým nábytkem. Sociální zařízení je společné a tvoří jej dostatečné množství bezbariérových sprchových koutů a toalet. Dále se v bytě nachází společenská místnost, která zároveň slouží jako kuchyně a jídelna. Uživatelům jsou k dispozici pohovky, jídelní stůl a kuchyňská linka vybavená stejně jako v běžné domácnosti. Jako zázemí pro personál slouží samostatná místnost. Dále Domov Božetěchova využívá prostory společné se službou Denní stacionář Brno Božetěchova – terapeutické dílny, zahradu, jídelnu se společenským koutem, sociální zařízení, chodby a technickou místnost.

Dne: 21. 12. 2017

Zpracoval: Mgr. Lenka Janišťinová, ředitelka Ruky pro život o.p.s.