

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Ruka pro život o.p.s.
Druh služby Identifikátor	§ 48 Domov pro osoby se zdravotním postižením 9266450
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov Ostromečská, Ostromečská 395/5 Žižkov, Praha 3 Domov Na Dlážděnce, Na Dlážděnce, 1312/9 Libeň, Praha 8 Domov Rajmonova, Rajmonova 1199/4–pavilon A, Kobylisy, Praha 8

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby se středně těžkým až těžkým mentálním postižením s diagnostikovanou poruchou autistického spektra od 15 let (Domov Na Dlážděnce) a od 17 let (Domov Ostromečská, Domov Rajmonova), případně dalšími poruchami v oblasti hybnosti, smyslového vnímání a chování. Jedná se o osoby s vysokou mírou potřebné podpory při všech činnostech péče o vlastní osobu, při zajištění chodu domácnosti, při trávení volného času a seberealizaci. Služba není určena osobám s nízkou mírou potřebné podpory.

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 sociální službě v rozsahu informačního letáčku pro zájemce o službu. Je orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj tato sociální služba vhodná. 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 probrána jeho současná situace, co potřebuje, jak si představuje pomoc, proč si myslí, že služba je pro něho řešením životní situace, jaké jsou oblasti jeho potřeb a jakou míru podpory potřebuje. 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 služba vhodná pro řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Současně je posouzeno, zda personální a prostorové kapacity zařízení umožní uživateli poskytnout službu tak, aby odpovídala jeho potřebám. 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,
- zájemce nespadá do cílové skupiny sociální služby,
- zájemce žádá jinou službu - jeho cíle nejsou v souladu s cíli služby,
- 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 služby.

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 služby tuto nepříznivou sociální situaci řešit. O aktuálním stavu evidence zájemců se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u vedoucí/ho sociální služby. V případě uvolnění lůžka je z evidence zájemců vybrán zájemce, dle naléhavosti jeho nepříznivé životní situace, délky vedení v evidenci a potenciálu služby tuto nepříznivou životní situaci řešit, zohledňují se také prostorové a personální kapacity služby. Je zohledňováno, zda projevy a chování zájemců o službu nebudou výrazně narušovat kolektivní soužití všech uživatelů v domácnosti.

Podrobný popis realizace služby

Kapacita Domova Ostromečská i Domova Na Dlážďence je maximálně 4 uživatelé. Kapacita Domova Rajmonova je 5 uživatelů. Okamžitá kapacita podléhá specifickým potřebám cílové skupiny - osoby s PAS a PAS+.

Nový uživatel má ve službě nastavený individuální adaptační proces. Na adaptační proces je přímo vázána i první Smlouva o poskytování sociálních služeb. Ta se s ohledem na nutnost adaptace podepisuje na dobu určitou (3 měsíce) s možností prodloužení (na 6 měsíců), dle individuálních potřeb daného uživatele. Případné prodloužení smlouvy a adaptačního procesu je napsáno v Dodatku. Během trvání Smlouvy o poskytování sociálních služeb, která byla podepsána na dobu určitou, nemohou být uplatňovány vůči novému uživateli výtky reagující na porušení Řádu programu, které by vedly k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. Po ukončení adaptačního procesu a v závislosti na něm je uživateli nabídnuto uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb na dobu neurčitou.

Služba je poskytována celoročně. Podpora pracovníků je zajištěna 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 Domovech:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnání 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 Domovů:

Domov Ostromečská, Domov Na Dlážďence i Domov Rajmonova 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 služeb:

- 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 služeb:

- 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.).

Služby Domov Ostromečská, Domov Na Dlážďence a Domov Rajmonova nemají odborný zdravotnický personál. Poskytovatel podporuje uživatele v naplňování práva na vlastní volbu zdravotnické péče. Ze strany poskytovatele je směrem k uživatelům podpora zdravotní péče realizována skrze doprovody uživatelů na návštěvu jejich vlastních praktických či odborných lékařů, a to jak v případě zdravotních komplikací, tak i na preventivní prohlídky a zajištěním domácí ošetrovatelské péče (v případě potřeby).

Metody práce

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

Pracovníci služby usilují o co největší zapojení uživatele do procesu individuálního plánování průběhu služby. Při poskytování našich služeb je velmi důležitá spolupráce s rodinou uživatele. Naší snahou je maximální spolupráce na dosahování cílů uživatele s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými. Při poskytování služeb uživatelům využíváme i další zdroje podpory jako jsou spolupráce s dobrovolníky, dalšími institucemi nebo službami.

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 nebo využívat sociálních služeb tak, jak byli zvyklí před nástupem do Domova (např. sociální rehabilitace, osobní asistence). 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 vedoucí/mu sociální služby, 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 stížnost odpovídajícím způsobem vyšetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. V případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat. V případě anonymní stížnosti (schránka důvěry, písemná stížnost bez podpisu apod.) je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v prostorech příslušného Domova.

Všechny informace ohledně možnosti podávání stížností mají uživatelé i opatrovníci k dispozici v letáčku s názvem „Co mám dělat, když se mi v Domově něco nelíbí“ a „Jak podat podnět, připomínku či stížnost v Domově Ostromečská / v Domově Na Dlážděnce / Domov Rajmonova“, kde jsou uvedeny také možnosti podávání stížností přímo na Ministerstvo práce a sociálních věcí a na Magistrát hlavního města Prahy.

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 Domova,
- uživatel vážně ohrozí 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 (správní a dozorčí 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.

Ve všech výše uvedených případech nabízí poskytovatel uživateli podporu při hledání dalších služeb.

Úhrady za služby

Sociální služby domovy pro osoby se zdravotním postižením jsou ve smyslu zákona o sociálních službách vedeny jako služby sociální péče a jsou tedy zpoplatněny. 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 210 Kč za den (platí se dle počtu dnů v měsíci, úhrada za ubytování se při nepřítomnosti nevrací). Poplatky za stravování jsou hrazeny dle skutečně odebrané stravy, výše ceny stravování je v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb. a je uvedena v platném Ceníku Domova Ostromečská / Ceníku Domova Na Dlážděnce / Ceníku Domova Rajmonova (ten je zveřejněný na webových stránkách organizace a je vždy vyvěšen přímo ve službě).

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

Uživatel hradí paušální měsíční poplatek za využívání soukromého elektrického spotřebiče v pokoji (lednice, varná konvice, stolní počítač, notebook, televizor, rádio). Dále revizi soukromého elektrospotřebiče 1x za rok. Výše měsíčního poplatku i revize jsou uvedeny v Ceníku Domova Ostromečská / Domova Na Dlážděnce / Domova Rajmonova.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Domov Ostromečská se nachází ve třetím podlaží panelového domu. Přístup do budovy je bezbariérový, v budově je výtah. V bytě se nachází 4 ložnice, určené pro 3-4 klienty, dvě ložnice mají balkon. Ložnice jsou standardně vybaveny 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 koupelna s vanou a toaletou, samostatná toaleta a samostatná místnost se sprchovým koutem a pračkou. V bytě se nachází prostorná společenská místnost s balkonem. Společenská místnost je spojena s kuchyní, za kterou se nachází malá komora. Kuchyňská linka je vybavena jako v běžné domácnosti. Jako zázemí pro pracovníky slouží samostatná místnost.

Domov Na Dlážďence se nachází v prvním nadzemním podlaží cihlového bytového domu. Přístup do budovy je bezbariérový, v budově je výtah. V bytě se nachází 4 jednolůžkové pokoje, určené pro 4 klienty. Ložnice jsou standardně vybaveny 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 dvě koupelny se sprchovým koutem, dvě samostatné toalety. V bytě se nachází prostorná společenská místnost. Kuchyň je umístěna v samostatné místnosti s oknem. Kuchyňská linka je vybavena jako v běžné domácnosti. Jako zázemí pro pracovníky slouží samostatná místnost v 1. PP, dále mají pracovníci k dispozici sdílenou šatnu a samostatné WC.

Domov Rajmonova se nachází v samostatném jednopodlažním objektu. Přístup do budovy je bezbariérový. Domácnost se skládá z 5 jednolůžkových ložnic. Ložnice jsou standardně vybaveny lůžkem, úložnými prostory a dále dle potřeb klienta nábytkem pro práci nebo odpočinek (psací stůl a židle, křeslo, vak, apod.). Klient má možnost vybavit si ložnici svým nábytkem. V bytě se nachází prostorný obývací pokoj a místnost pro návštěvy. Domov má samostatnou kuchyň s oknem. Kuchyňská linka je vybavena jako v běžné domácnosti. Uživatelům je k dispozici 1x koupelna se sprchovým koutem, 1x koupelna s vanou, 1x koupelna se sprchovým koutem a WC (určeno pro osoby s pohybovým omezením) a 2x samostatná toaleta. Jako zázemí pro pracovníky slouží samostatná šatna a kancelář vedoucí služby. Dále mají zaměstnanci k dispozici 2x WC a sprchu.

Dne: 1. 2. 2024

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