

Instruktažní film k tématu nepříznivá sociální situace – přípravná fáze

Výstup vznikl v rámci individuálního projektu Ministerstva práce a sociálních věcí

„Inovace systému kvality sociálních služeb“

registrační číslo projektu CZ. 1.04 /3. 1. 00 / 04. 00007

podpořen z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost

financován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky

Listopad 2015

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

OBSAH

Úvod	3
Odůvodnění potřeby	3
Cíl instruktážního filmu	3
Popis děje.....	3
Harmonogram další práce	5
Návrh scénáře filmu.....	6
PŘÍLOHY.....	40
1. Domov se zvláštním režimem.....	40
2. Pečovatelská služba	40
3. Sociální rehabilitace – pobytová forma	40
1. Domov se zvláštním režimem	41
2. Pečovatelská služba	47
3. Sociální rehabilitace – pobytová forma	52



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Úvod

Výstup vznikl na základě podstatné změny projektu Inovace systému kvality sociálních služeb (dále jen projekt) z roku 2014, na základě níž byla posunuta realizace projektu do konce prosince 2015 a byly přidány některé aktivity jako například „přípravná fáze instruktážního filmu k nepříznivé sociální situaci“. Zadání projektu dále stanovilo, že: „v průběhu přípravné fáze budou věcně připravovány podklady pro realizování instruktážního filmu. Podklady budou zpracovávány věcným metodikem projektu, minimálně 3 experty a odbornými garanty projektu.“ Tento výstup tedy bude dále sloužit jako podklad pro samotnou tvorbu filmu. V rámci příprav návrhů změn, tzv. „systémové novely“ zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s plánovanou účinností od 2017 je připravováno nové pojetí nepříznivé sociální situace (dále jen NSS). Nové pojetí se stalo také východiskem pro další koncepční práce, tedy například i revizi povinností poskytovatelů a kritérií standardů kvality sociálních služeb. Pro pochopení a správnou aplikaci nového pojetí se jeví jako vhodné zpracovat konkrétnější popis užití NSS do praxe.

Odůvodnění potřeby

Pojetí nepříznivé sociální situace (dále jen NSS) je **novým východiskem** pro poskytování sociálních služeb, které je zpracováno do návrhu nového znění parametrů a kritérií kvality. Pro aktéry sociálních služeb je nezbytné zprostředkovat konkrétní příklady, jak pracovat se žadatelem právě v oblasti dojednávání podmínek poskytování sociální služby z hlediska NSS. Nepochopení tohoto základního východiska by mohlo vést k nepochopení celého nového návrhu. Proces jednání se žadatelem je součástí nové oblasti procesu poskytování sociální služby. Prostřednictvím pochopení NSS se **garantuje, že je poskytována skutečně potřebná a efektivní sociální služba odrážející potřeby konkrétního klienta**.

Poskytovatel sociální služby při registraci definuje NSS, kterou jím poskytovaná sociální služba řeší – podrobněji popisuje v popisu realizované služby v registru.

Cíl instruktážního filmu

Cílem instruktážního filmu bude metodicky doporučit poskytovatelům, jak s novým pojetím NSS pracovat. **Jak pojem správně definovat, jak s ním pracovat s klientem** – jak ho aplikovat při jednání se žadatelem. Cílem nového pojetí NSS je zefektivnění poskytování sociálních služeb, tedy zajištění poskytování zacílené podpory a pomoci klientovi, který je v NSS.

Popis děje

Přílohou tohoto výstupu je podrobný popis zpracovaný expertkou pracovní skupiny projektu, která má dlouholeté zkušenosti z praxe poskytování sociálních služeb. Popis obsahuje popis poskytování sociálních služeb dle klientovi NSS – tedy kde všude se definovaná a řešená NSS poskytovatelem promítne do procesu poskytování sociální služby konkrétnímu klientovi.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Expertka navštívila dané tři sociální služby a položila jim několik otázek na které ji odpovídal, případně předkládaly podklady.

Témata, která byla zadána expertkou jednotlivým sociálním službám:

- Stručně popište, kde je Vaše služba poskytována, jako má kapacitu a o jaký druh sociální služby se jedná.
- Uveďte informaci z Registru poskytovatelů sociálních služeb - obsah první strany: vybraná cílová skupina (někdy více skupin) a vybraný věk
- Přiložte výtah z přílohy č. 1 Popis realizace
- Popište NSS, kterou ve své službě řešíte, jak ji zjišťujete, zaznamenáváte:

Na základě těchto podkladů bude dále zpracován instruktáž film tak, aby odpovídal co nejlépe praxi poskytování sociálních služeb a specifikům jednotlivých forem a druhů sociálních služeb.

Záměrně byly vybrány tři druhy sociálních služeb s rozdílnou cílovou skupinou, formou poskytování apod. Hlavním cílem bylo zjistit, jakým způsobem již nyní sociální služby využívají koncept NSS.

Přílohou výstupu jsou odpovědi z oslovených druhů sociálních služeb, tedy:

- 1. Pečovatelská služba**
- 2. Sociální rehabilitace – pobytová forma**
- 3. Domov se zvláštním režimem.**

Stručně k návrhu děje instruktážního filmu:

1. V první fázi přichází zájemce o službu do sociální služby pro informace o tom, kým služba je, co dělá, co mu může nabídnout. V sociální službě mu sociální pracovník předává základní informace o službě, kterou poskytuje. Vše se děje v návaznosti na klientovu NSS a dále jeho potřeby, možnosti, projev vůle apod.
2. Když sociální pracovník vyhodnotí, že NSS klienta spadá do řešených NSS sociální služby, informuje klienta o podrobnějších informacích o službě – tedy již konkrétně o způsobu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, která stanoví samotný průběh poskytování sociální služby klientovi.
 - a. Pokud je dle rozhovoru identifikováno, že klientova NSS se neshoduje s tou, kterou řeší daný poskytovatel, odkáže sociální pracovník zájemce na jinou sociální či veřejnou službu v okolí. Předá tedy základní poradenství dle zákona o sociálních službách.
3. Pokud klient shledá, že by po těchto informacích měl zájem o tuto sociální službu, stává se žadatelem o službu a již se sociálním pracovníkem vyjednávají podmínky poskytování sociální služby a následně podepisují smlouvu.
4. Sociální služba je poskytována tak, aby v celém průběhu pomáhala řešit klientovu NSS (řešené NSS je uzpůsoben samotný proces, počet, složení a kompetence zaměstnanců, apod.)

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Harmonogram další práce

Ministerstvo práce a sociálních věcí dále připravuje tzv. „kritéria pro určení NSS“, kterou si poskytovatel dle kritérií bude registrovat a tím si stanoví, jak bude dále vypadat poskytování jeho sociální služby.

Instruktažní film bude dále dopracován včetně stanovení týmu „herců“ a konkrétních dialogů, které budou dále formulovány ve spolupráci s experty ze sociálních služeb a sociální práce.

Film bude určen pro poskytovatele, zřizovatele sociálních služeb a další zainteresované osoby, předpokládaná délka filmu je maximálně 30 minut.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Návrh scénáře filmu

Osoby

Vypravěč, průvodce dějem, komentátor

Sociální pracovník 1

Žadatel o sociální službu 1

Rodinný příslušník žadatele 1 - dcera

Sociální služba 1 – pracovník/pracovníci v sociálních službách, klienti sociální služby, zaměstnanci

Ministerstvo práce a sociálních věcí - ředitel odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, náměstkyně pro řízení sekce sociální a rodinné politiky, vedoucí oddělení koncepce sociálních služeb

Tazatel

Respondenti – 3 osoby

Prostředí

Ministerstvo práce a sociálních věcí – kancelář ředitele odboru sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, náměstkyně pro řízení sekce sociální a rodinné politiky, vedoucího oddělení koncepce sociálních služeb

Náměstí v Praze

Sociální služba – pečovatelská služba (zázemí)

Sociální služba – domov se zvláštním režimem

Domov žadatele o poskytování sociální služby „domov se zvláštním režimem“

Sociální služba-sociální rehabilitace (zázemí)

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Obraz 1**Ministerstvo práce a sociálních věcí – během pracovního dne - INT - 1. den**

Kamera zabírá prostředí Ministerstva práce a sociálních věcí. **Úvodní titulky**
hudba

Postupně zabírá prostředí kanceláře NM2 a následně i ředitele odboru 22, posléze VO 222.

Je dopoledne pracovního dne na Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Na obrazovce se objevuje nápis nepříznivá sociální situace.

V průběhu odpovědí NM2 a ŘO 22 se na obrazovce objevují základní informace, které sdělují. V případě NM2 se jedná o počet sociálních služeb, poskytovatelů. V případě ŘO 22 se jedná o náhled na webové stránky MPSV, kde se proklikává na výčet poskytovatelů a sociálních služeb. V případě VO 222 se objevuje základní definice NSS.

Komentátor/vypravěč:

Vítáme vás u sledování filmu k problematice nepříznivé sociální situace. Cílem našeho projektu je Vám touto formou představit záměr Ministerstva práce a sociálních věcí. V průběhu sledování filmu budete seznámeni se základními myšlenkami změny. Následně se přeneseme do prostředí konkrétních sociálních služeb, kde budete mít možnost vidět konkrétní jednání s lidmi, kteří žádají o

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

sociální službu. V průběhu se také seznámíte s názory spoluobčanů. Tak nejprve první otázka pro NM2 Co jsou to sociální služby, komu slouží, kolik jich je a kde mohu najít základní informace?

NM2:

Pro poskytování sociální služby je nezbytné získat oprávnění, které se nazývá registrací. Registraci vydávají příslušné krajské úřady. V současnosti je registrováno 2.015 poskytovatelů a 5.433 sociálních služeb. Poskytovatelé jsou povinni dodržovat podmínky, které stanoví zákon o sociálních službách. A co je to sociální služba? Jedná se o formu pomoci a podpory, která může pomoci a podpořit člověka, který se nachází v takové situaci, kterou není schopen řešit sám. Je samozřejmé, že existují různé druhy situací, na to reagují i rozdílné druhy sociálních služeb – existují pobytové sociální služby jakými jsou domov pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, ambulantní sociální služby, kam klient dochází a jedná se například o poradny a v neposlední řadě jsou to tzv. terénní sociální služby mezi které se řadí pečovatelská služba, osobní asistence. V současnosti zákon sociálních službách definuje 33 druhů sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí v současnosti připravilo novelu zákona, aby byly odstraněny bariéry, které byly po dobu účinnosti zákona zjištěny. Připomenu, že zákon platí od roku 2006.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Komentátor/vypravěč:

Zjistili jsme tedy, co jsou to sociální služby, kde lze však konkrétně sociální službu, která by byla pro mne, zjistit?

ŘO 22

Existuje několik cest. První je možnost prostudovat nabídku služeb prostřednictvím tzv. Registru poskytovatelů sociálních služeb, který je veřejně přístupný na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí. Další možnou cestou je telefonická či osobní konzultace se sociální pracovníci na Vašem příslušném obecním úřadu s rozšířenou působností, základní informace Vám také poskytnout u Vás v obci. Rozhodně je ale nezbytné nejprve zvážit, co byste sami chtěli, potřebovali, jestliže máte možnost se poradit v rodině, nejprve doporučuji i to. Poslední možností je obrátit se přímo na sociální službu, kterou jste si vybrali.

Komentátor/vypravěč:

Co je tedy ta nepříznivá sociální situace, kterou dnes chceme zjišťovat?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

VO 222

Nejprve je důležité říci, že mluvíme o nepříznivé sociální situaci v souvislosti s případným či skutečným poskytováním sociální služeb. Nepříznivá sociální situace nevyplývá z vlastností člověka. Jde o to, jak člověk funguje ve společnosti. Co on očekává od společnosti a společnost od něj. Nepříznivá sociální situace je životní událost, z které vyvěrá určitý problém. Současně je nezbytné uvést, že důvody, které způsobují nepříznivou sociální situaci, jsou rozličné a vytvářejí však obsah samotného pojmu. Základními důvody tedy jsou: oslabení nebo ztráta schopností z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života, které často následně vedou ke konfliktu se společností. Mezi další důvody lze přiřadit i sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo, aby člověk mohl nadále žít plnohodnotným životem a případně, aby byly učiněny kroky, které mu pomohou fungovat ve společnosti.

Komentátor/vypravěč:

Proč je podstatná právě NSS v souvislosti se sociálními službami a kdo posoudí, že právě já se nacházím v NSS a měla by mi být poskytována sociální služba?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

VO 222

Zjišťování, zda se nacházím v nepříznivé sociální situaci, je jednoznačně v pravomoci sociálního pracovníka, který je vyškolen a schopen zjistit, zda se nacházíte v nepříznivé sociální situaci a zda sociální služba je schopna Vám zajistit pomoc a podporu právě Vám na míru. Není možné, aby v průběhu poskytování sociální služby pracoval sám, dále je nezbytná spolupráce všech odborníků, kteří ve službě jsou. Současně se ptáte, proč je nezbytné zjišťovat nepříznivou sociální situaci v souvislosti s poskytováním sociálních služeb. Uvedme si příklad, já jdu do sociální služby, protože mám problém. Mým problémem jsou dluhy. Sociální pracovník zjišťuje, z čeho dluh vyplývá a následně je schopen popsat, zda se nacházíte v nepříznivé sociální situaci či ne. Samotný důvod zadluženosti nebo případně zdravotního postižení neznamená vždy, že se nacházíte v nepříznivé sociální situaci a potřebujete sociální službu. Chtěli-li bychom to ještě více přiblížit, z pohledu člověka se jedná o problém, který je třeba více prozkoumat a ptát se, zda skutečně jsem v takové situaci, která se musí řešit prostřednictvím sociální služby, protože není jiné cesty.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Obraz 2**Náměstí v Praze (Palackého náměstí) – během pracovního dne - EXT - 1. den**

Kamera zabírá prostředí na Palackém náměstí v Praze. Vypravěč/Komentátor oslovuje náhodné 3 chodce a pokládá jim **Hudba** otázky k tématu sociální služby.

Komentátor/vypravěč:

Co Vám říká pojem sociální služba? Využil jste někdy sociální služby Vy nebo Váš blízký? Jakou jste měli zkušenost?

Respondent 1

Odpověď

Komentátor/vypravěč:

Co Vám říká pojem sociální služba? Využil jste někdy sociální služby Vy nebo Váš blízký? Jakou jste měli zkušenost?

Respondent 2

Odpověď

Komentátor/vypravěč:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Co Vám říká pojem sociální služba? Využil jste někdy sociální služby Vy nebo Váš blízký? Jakou jste měli zkušenost?

Respondent 3

Odpověď

Obraz 3

Sociální služba – domov se zvláštním režimem – během pracovního dne - EXT - 2. den

Kamera zabírá venkovní prostředí domova se zvláštním režimem – zahradu, obec, samotné zařízení včetně informační tabule a vchodu. **Hudba, text komentáře**

Dále pak v průběhu čteného komentáře, kdy je divák seznamován se sociální službou jsou promítány webové stránky poskytovatele.

V době, kdy jsou čteny důvody, kdy není možno klienta do sociální služby přijmout, zobrazí se na obrazovce tento text:

Služba je určena dospělým od 55 let a seniorům.

Okruh osob: osoby ve věku od 55 let trpící Alzheimerovou, stařeckou a ostatními typy demencí, s trvalým pobytem v Praze, kteří potřebují stálou přítomnost či pomoc druhé osoby.

Komu službu nemůžeme poskytnout:

- osobám mladším 55 let,
- osobám, které trpí Alzheimerovou chorobou v takovém stádiu, kdy ještě nevyžadují stálý dohled či pomoc

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

druhé osoby,

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení (léčba infuzemi, transfuzemi, přijímání stravy sondou)
- osobám z důvodů akutní nemoci a nutností nepřetržité lékařské péče (např. podpora dýchání pomocí kyslíkového přístroje)
- osobám s infekčními chorobami typu aktivní TBC, AIDS, hepatitidy apod.
- osobám závislým na alkoholu a jiných omamných látkách
- osobám, kterým domov není schopen naplnit jejich speciální požadavky s ohledem k personálnímu, technickému a věcnému vybavení.

Je dopoledne pracovního dne.

Komentátor/vypravěč

Nacházíme se v areálu pobytové sociální služby s názvem domov se zvláštním režimem, ve velkém městě. Kapacita služby je 8 klientů, což je počet lůžek v zařízení. Služba je poskytována osobám osoby s chronickým duševním onemocněním starší 55 let věku. Služba je určena dospělým od 55 let a seniorům. Jedná se konkrétně o osoby ve věku od 55 let trpící Alzheimerovou, stařeckou a ostatními typy demencí, s trvalým pobytem v Praze, kteří potřebují stálou přítomnost či

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

pomoc druhé osoby. Současně má poskytovatel stanoven, komu není schopen sociální službu poskytnout. Mezi důvody patří například, že Alzheimerova choroba je v takové stádiu, kdy nevyžaduje stálý dohled či pomoc druhé osoby nebo je osoba je závislá na návykových látkách.

Obraz 4**Sociální služba – domov se zvláštním režimem – během pracovního dne - INT - 2. den**

Kamera zabírá interiér domova, postupuje od vchodu, vrátnice, do společenských prostor, zabírá jeden vybraný pokoj bez klienta. Nakonec se dostane do prostor kanceláře sociálního pracovníka, kde jsou vedeny rozhovory se žadateli o sociální službu.

Kamera v okamžiku, kdy sociální pracovnice hovoří o žádosti pro přijetí do domova, zabírá webové stránky domova, otevírá stránku žádosti a přibližuje jednotlivá ustanovení.

Hudba, text komentáře

Před samotnou návštěvou je kamerou mapována příprava sociální pracovnice, připravuje si formuláře k záznamu rozhovoru, studuje si podanou žádost, studuje si posudek lékaře, který byl přiložen k žádosti a z kterého vyplývá, že pan skutečně má diagnostikovanou Alzheimerovu chorobu, ale v raném stádiu. Připraví si taktéž vzor



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

smlouvy o poskytování sociální služby,
domovní řád, další pravidla domova.
Současně studuje Registr poskytovatelů,
seznam sociálních služeb.

Komentátor/vypravěč

Posláním domova se zvláštním režimem je umožnit těm, kteří potřebují pomoc a podporu z důvodu postižení Alzheimerovou chorobou, stařeckou a ostatními typy demencí, žít důstojně a klidně v důvěrném a bezpečném prostředí. Při poskytování služby se zaměřujeme především na individuální potřeby klientů. Míra poskytnuté pomoci a podpory zachovává v co největším rozsahu schopnosti klientů. Služba podporuje přirozenou vazbu klientů na rodinu, přátele a místní komunitu. Provoz domova se řídí základními zásadami, které jsou zveřejněné a jejich cílem je respektování lidské důstojnosti a ochrana lidských práv a svobod.

Nyní se ale postupně přesuňme do kanceláře sociální pracovníce a staňme se svědky příkladu jednání se žadatelem, který žádá o poskytování sociální služby s názvem domov se zvláštním režimem.

Dobrý den, můžete nám prosím ve stručnosti představit, co bude nyní probíhat? Kam se dostaneme a proč?

Sociální pracovníce 1

Dobrý den. Pracuji na pozici sociální pracovníce. Mezi mé úkoly zde v domově patří

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

také jednání s lidmi, případně s jejich opatrovníky, rodinnými příslušníky, kteří žádají o poskytování služeb v našem domově. Tento proces označujeme „jednáním se žadatelem“. Máme stanoven základní postup, který je složen z návštěvy u žadatele, je mu představena naše služba. Dále nejméně ještě jednou, jestliže se společně domluvíme, navštívíme společně s dalším zaměstnancem našeho domova žadatele a projednáme podrobnosti. Pojdme si nyní tento proces projít společně a na závěr si shrneme, jak jsme zjišťovali NSS a co jsme pro to udělali. Zjišťování NSS je základem naší práce a její správné vyhodnocení je klíčové pro poskytování takových služeb, které klient potřebuje, případně ho odkazujeme na služby jiné nebo na pracovníky obecního úřadu, kteří také mohou pomoci najít vhodnou službu nebo pomoc.

Konkrétně se dostaneme do domácnosti pána, který požádal prostřednictvím žádosti, kterou písemně zaslal na adresu našeho zařízení, o naši sociální službu. Termín návštěvy jsem domluvila telefonicky s dcerou, která byla na žádosti taktéž uvedena.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Obraz 5

Domov (přirozené prostředí potenciálního klienta sociální služby) – jednání se žadatelem– během dne - INT - 3. den

Kamera zabírá vstup do domácnosti žadatele o službu. Před domem je sociální pracovnice, která se chystá na návštěvu/sociální šetření v domácnosti. Otevírají se dveře na základě zvonku, který stiskne sociální pracovnice, dveře otevírá paní cca 40 let a volá do prostor bytu.

Než vystoupá sociální pracovnice do bytu, je čten komentátorem text.

V průběhu čtení se sociální pracovnice dostává do bytu, zdraví se s dcerou pána a vstupuje do obývacího pokoje. U stolu sedí pán ve věku asi 80 let, je oblečen ve společenských kalhotách, má košili s rozhalenkou a má brýle. V průběhu celého rozhovoru, který probíhá v obývacím pokoji, zaměřuje kamera tento prostor.

Sociální pracovnice usedá ke stolu, kde již sedí pán, přisedne i dcera. Rozhovor zahajuje sociální pracovnice.

Sociální pracovnice ukazuje formulář „Evidence prvních kontaktů.“

Při podpisu souhlasu s nakládáním s osobními údaji podepisuje pán XY velmi pomalu a očividně s problémy, podpis je nečitelný. Pomáhá mu dcera.

Sociální pracovnice zpracovává formulář,

Dcera

Novákovi, dobrý den, kdo je to?

Sociální pracovnice:

Dobrý den, tady je sociální pracovnice z domova se zvláštním režimem.

Dcera

Pojďte nahoru, zvoním. Tati, už jsou tady!

Komentátor/vypravěč

Sociální pracovnice přichází do domácnosti pána, který požádal o sociální službu domov se zvláštním režimem. Nyní přichází sociální pracovnice, aby si s pánem a jeho dcerou promluvila, předložila jim základní dokumenty a domluvila se na dalším postupu.

Sociální pracovnice

Dobrý den, jsem ráda, že Vás poznávám, jmenuji se...., pracuji v domově se zvláštním režimem.

Pan Novák

Dobrý den.

Dcera



Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

úvodem zapisuje osobní údaje žadatele Moc náš těší.

(jméno, příjmení, titul, datum a místo

narození, bydliště (trvalé? aktuální?), kolonku **Sociální pracovnice**

opatrovník, omezení svéprávnosti Na dnešní návštěvě u Vás doma jsem se nevyplňuje.) Kamera zabírá formulář a domlouvala s Vaší dcerou. Důvodem mé mezitím probíhá rozhovor. Pán XY potřebuje návštěvy je podání Vaší žádosti k pobytu dopomoc dcery, je unavený až nakonec v našem domově se zvláštním režimem. odchází na záchod a do konce odpovídá jen Přinesla jsem Vám nějaké obrázkové letáky, s dopomocí dcery. Jeho nemoc je však přišla jsem dnes si s Vámi popovídat o tom, v iniciálním stádiu, hůř si vzpomíná, ale až na co nabízí naše služba, co chcete a nějaké dílčí nedostatky, ještě v pořádku si potřebujete Vy. Mám připraveny nějaké vzpomene. otázky, prosím Vaší dceru, aby případně

Fyzicky je na tom v pořádku. Opírá se o doplnila, když bude potřeba. Dále si budu malou hůlku, ale chodí bez dopomoci druhé zapisovat do takového formuláře. Na konec osoby, na záchod si dojde sám, je schopný našeho rozhovoru bychom měli vědět, co se samostatně pohybovat, s osobní hygienou potřebujete, jaké jsem možnosti našeho potřebuje dopomoci. domova a budete mít i následně možnost se

Sociální pracovnice si zaznamenává ještě začneme, mohu si odskočit a současně odpovědi pána i jeho dcery, poznamenává, se podívat, jak to u vás doma vypadá? kdo co odpověděl, současně popisuje, jak Ještě Vám zde nechám formulář na podpis, vypadá domácnost. Byt v domě je čistý, ale prostudujte si ho prosím a pak Vám ještě prostě zařízen, na stole je připravená káva. povím víc.

Sociální pracovnice odchází na toaletu, **Dcera**

následně volá Novákovi a procházejí bytem. Myslím, že nám je vše jasné, vid' tati a V koupelně je jen vana, žádná kompenzační samozřejmě můžete, pojd' tati, přečteme si to. pomůcka, 3 pokoje – 1 ložnice prostě (čtou cca 3 minuty, formulář je krátký, zařízena, druhým pokojem je pracovna následně volá soc. pracovnice a společně s ušákem, pracovním stolem, velkou stojací prohlíží byt). lampou, na stěnách jsou kresby a fotografie rodiny. Obývák je místem jednání. **Sociální pracovnice**

V průběhu zjišťování základních úkonů, Děkuji Vám za umožnění prohlédnout si váš

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

soběstačnosti je záběr vzdálen, ale je slyšet jen komentář komentátora, který je popsán v textu. Na obrazovce se objevuje výčet toho, co podle připraveného manuálu sociální pracovníce zjišťuje – jedná se především o

- dorozumívání, komunikaci –
- chůze –
- podávání léků –
- finance –
- použití WC –
- orientace v prostoru, čase, orientace osobami –
- stravování (zejména např. alergie na potraviny apod.) –
- oblékání –
- denní hygiena –
- soužití s jinými osobami –
- schopnost posadit se, otočit se apod. na lůžku, apod.

Jsou mapovány potřeby klienta a jsou zjišťovány jeho schopnosti.

Po ukončení rozhovoru sociální pracovníce odchází, je záběr na loučící se dceru u dveří.

Komentátor shrnuje vše, co se dělo a základní teze se objevují na obrazovce.

byť, nikde jsem nenašla pomůcky pro jednodušší pohyb, zejména v koupelně, kde je jen vana, ale na začátek Vás poprosím, pane Nováku, o podpis souhlasu s nakládáním osobních a citlivých údajů, který jsem Vám dala. Jedná se o to, že o Vás budu zapisovat citlivé a osobní údaje. Budu zapisovat pouze do formulářů, které zde vidíte. Nikde nebudou zveřejňovány a budu postupovat přesně podle toho, co je v dokumentu uvedeno. Současně jsem Vám přinesla pravidla našeho zařízení – jedná se především o Domácí řád, který popisuje, jak to v našem zařízení funguje, jaká jsou pravidla, co se musí dodržovat a současně jsem Vám přinesla návrh smlouvy, která se popisuje, když se domluvíme, na dalším setkání.

. A nyní k otázkám.

Jak se jmenujete? Datum narození, bydliště, místo narození?

Pan Novák

Josef Novák, další nevím

Dcera

12. ledna 1929, Brno. Školní 214, Praha 3, 130 00

Sociální pracovníce

Co bylo Vaší profesí? Vidím zde hodně knih? Bylo Vaše zaměstnání spojeno s literaturou?

Pan Novák

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Byl jsem učitelem na základní škole, učil jsem v malotřídkách na venkově, společně s manželkou jsme rádi bydleli na malých městech, kde jsme vedli školu. Dodnes jsem v kontaktu s řadou dětí, které mi píšou, posílají přání a oznámení o narození dětí. Měli jsme rádi hudbu. To už je ale dávno. Dnes bydlím tady ve městě. Přestěhovali jsme se, když jsem šel do penze a ve škole jsme nemohli zůstat.

Sociální pracovnice dále zjišťuje:**Sociální pracovnice**

Do záznamu mám zapsat kolikátého je? Víte to?

Pan Novák

Není schopen odpovědět. Odpovídá – je ale pěkný den, ptáci zpívají, mám rád tyto jarní dny.

Sociální pracovnice

Jak vypadá Váš den? Co běžně děláte?

Pan Novák

Jsem hodně doma, ráno chodím do krámu, kde si koupím rohlíky a mléko ke snídani. Obědvám v restauraci u nás v domě. Večer se dívám na televizi, občas někdo přijde na návštěvu. Rád chodím na zahradu. Tam jsme vždycky rádi chodívali s manželkou. Hodně rychle se unavím, hodně zapomínám, dříve jsem hodně luštil křížovky, cestoval, to dnes

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

už nedělám. Nechodím ani do klubu cestovatelů. Bylo to pro mě náročné.

Sociální pracovnice

Žijete tady sám?

Pan Novák

Ano, od té doby, co zemřela manželka, a to je asi 2 roky, tak jsem tady sám, občas někdo přijde na návštěvu, hlavně dcera s rodinou, ale také soused, který bydlí na patře, známe se už léta, chodíme spolu na obědy.

Sociální pracovnice

Chodí Vám někdo pomáhat?

Pan Novák

Jen dcera a vnuci.

Sociální pracovnice

Jak často k Vám chodí?

Pan Novák

Když jim to vyjde, mají hodně práce.

Sociální pracovnice

Kdo Vám pomáhá s nádobím, vyprat?

Pan Novák

Dělám si to sám, mám lavor, zvykl jsem si, když manželka zemřela.

Dcera

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Ale tati, chodím každý druhý den, když nemůžu, chodí Petr s Aničkou (to jsou vnuci) a peru Ti prádlo a myjeme nádobí, nosíme Ti večeři a nákup.

Sociální pracovnice

Nezkoušeli jste nejprve před oslovením našeho domova, kontaktovat jiné sociální služby – mám na mysli pečovatelskou službu, denní stacionář, apod.

Dcera

Ne, neslyšeli jsme dosud o žádné takové a mysleli jsme si, že když nám lékař Vaši službu doporučil, bude to to nejlepší.

Sociální pracovnice

Pane Nováku, ráda bych se Vás zeptala, co Vás baví, čím se zabýváte, co je Vaší zábavou.

Pan Novák

Vždy mě bavila hudba, hrál jsem v orchestru, učil jsem děti, které jsem měl ve škole. Hrají na řadu nástrojů, na žádný pořádně. Vždy jsem zaskočil. Dnes už na nástroje nehrají, ale rád hudbu poslouchám. A pak zahrádka. Tam rád chodím, ještě tam dojdu sám, zaleji kytičky a popovídám si s kolegy, to je moje veliká radost. Ještě jsem vždy rád luštil křížovky, to mi ale už nejde, zapomínám slova, snažím se, dostal jsem slovník, ale už to nejde tak, jako dřív.

Sociální pracovnice

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

To jsou zajímavé zájmy, pěkné je, že se jim věnujete i nyní.

Jak jsem ale již říkala, přišla jsem k Vám domů, protože jste společně s dcerou zaslali žádost o přijetí do našeho domova, kam byste se podle žádosti chtěl přestěhovat. Mohu se zeptat, psali jste žádost společně?

Pan Novák

Žádost napsala dcera, já jsem to podepsal.

Já se ale nikam stěhovat nechci. Říkal jsem jim to, oni ale, že to nezvládám sám. Mám tady toho Lojzu (pán stejného věku jako pan Novák, bydlí na společné chodbě), chodíme na obědy. Když něco potřebuji, zavolám dceři. Společně s dcerou jsme se dívali na video, které jste nám poslala o vašem domově. Nechci se stěhovat, později, možná, ale teď ne.

Sociální pracovnice

To je opravdu důležitá informace. Budu se Vás nyní ptát, co děláte během dne, jak to zvládáte, jestli Vám někdo pomáhá. Je to docela dost otázek, kdybyste byl unavený, řekněte, kdykoliv přerušíme. Můžeme si dát kávu, za kterou děkuji.

Komentátor

Nyní sociální pracovnice realizuje test soběstačnosti, ptá se na potřeby pána a zjišťuje, co zvládne sám, co s dopomocí. Sociální pracovník se ptá na přípravu jídla a další činnosti běžného dne včetně činností mimo domácnost, dokonce i na užívání léků.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vše si zaznamenává, píše si, zda pan dovede věci sám, kdo mu pomáhá, je-li třeba a jaké k tomu využívá pomůcky.

Další oblastí, kterou společně probírají je očekávání a přání pana Nováka. Existují různé metody. Zjišťuje se, co má pan Novák rád, co si přeje, jaké má sny.

Nyní se vraťme k panu Novákovi a poslechněme si, co se sociální pracovníci právě probírají.

Sociální pracovníce

Berete nějaké léky?

Pan Novák

To víte, že ano. Mám jich spoustu, jména si ani nepamatuji, mám jich hrstku třikrát denně. Mám na to takový dávkovač, dcera mi je připraví a já si je pak třikrát denně beru. Někdy zapomenu, tak se pak dcera zlobí, když přijde.

Sociální pracovníce

Kdo Vám léky předepisuje?

Pan Novák

Vždycky na kontrole u doktora, dcera mě doprovodí, nepamatuji si to, které konkrétně beru, je jich moc.

Sociální pracovníce

Kdo Vám léky připravuje?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Pan Novák

Dcera, mám je v dávkovači.

Sociální pracovnice

Můžete mi je ukázat?

Pan Novák

Samozřejmě, musím vstát, mám je uloženy v kredenci v kuchyni. *Pan Novák vstane, bez dopomoci, pomalu odchází a přinese dávkovač s léky. Současně se omluví a odejde na WC.*

V průběhu doby položí sociální pracovnice dotazy dceři.

Sociální pracovnice

Má Váš otec příspěvek na péči?

Dcera

Nemá, o ničem takovém jsme neslyšeli, doslechli jsme se jen o domově se zvláštním režimem, a to od praktické lékařky mého tatínka, proto jsme se na Vás obrátili, dostali jsme doporučení přímo na Vás.

Sociální pracovnice

Ještě než dnes odejdu, poradím Vám, kam se obrátit, základní informací ovšem už nyní je to, že o příspěvek na péči je třeba požádat, a to na Úřadu práce. Je to dávka, která je člověku, který je posouzen a splňuje stanovená kritéria přiznána nebo nepřiznána a následně se využívá na péči o člověka.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Dcera

Tak to moc děkujeme, jsou formuláře na webu?

Sociální pracovníce

Rozhodně, můžete si je stáhnout, můžete zavolat na příslušné kontakty, můžete se informovat na obci.

Sociální pracovníce

Předpokládám, že jste byli na diagnostice onemocnění Vašeho tatínka ve specializované ambulanci, dostali jste dostatek informací, docházíte tam i nyní?

Dcera

Ano, chodíme pravidelně do specializované ambulance, dostali jsme podrobné informace, v případě nouze, víme, kam se obrátit.

Vrací se pak Novák.**Sociální pracovníce.**

Pane Nováku, s Vaší dcerou jsme probrali, že nemáte příspěvek na péči a že jste v péči specializovaného lékaře.

Než ukončíme náš rozhovor, ráda bych Vám řekla něco o našem domově. Jak jste viděli ve videu, které jste říkali, že jste viděli. Máme jen dvoulůžkové pokoje, bydlí u nás 8 klientů... opět nastupuje komentář komentátora...

Komentátor

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Sociální pracovníce popisuje to, jak sociální služba vypadá, jak jsme si představili na začátku dokumentu. První návštěva pomalu končí, vracíme se zpátky do domácnosti pana Nováka.

Sociální pracovníce

Dovolte mi na závěr několik poznámek, z předběžných poznámek, které jsem si zpracovala z posudku od lékaře, které jste předložil k žádosti, Vám mohu sdělit následující. Podle mého zjištění a informací z uvedeného posudku se domnívám, že byste měl požádat o příspěvek na péči. Poradím Vám, jak to udělat, na koho se obrátit. Jak jsem pochopila, v současnosti nevyužíváte žádné sociální služby. S ohledem na moje zjištění Vám však mohu doporučit jiné služby, které by mohly Vám pomoci. Jedná se především o denní stacionář, pečovatelskou službu. Až se stav Vašeho otce zhorší, neváhejte nás znovu kontaktovat a společně si probereme další podrobnosti. Využití našeho domova taktéž v současnosti nedoporučuji proto, že si to, pane Nováku, nepřejete,

Dcera

Tatínek je už unavený, ale rozhodně si myslím, že Vaše návštěva byla dobrým podnětem pro nás, abychom se obrátili i na další sociální služby. Máte prosím nějaké kontakty, doporučení, kam bychom se měli obrátit?

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Sociální pracovnice**Rozhodně ano, přinesla jsem Vám seznam**

sociálních služeb, které se specializují na pomoc seniorům. Je to pečovatelská služba XY, denní stacionář. Pečovatelská služba je služba, kdy si objednáváte určité úkony a jsou stanoveny i úhrady. Dále pak denní stacionář umožňuje docházet do služby a pobýt tam dopoledne nebo jak se domluvíte. Tady máte seznam. Současně se prosím obraťte na Úřad práce, kde požádejte o příspěvek na péči. Poslední věcí je to, o čem jsme se již bavili, a to jsou kompenzační pomůcky, které by Vám mohly pomoci zejména v koupelně. Zde máte kontakt na organizaci, které se tím zabývá.

Poslední informací je to, že v případě, kdyby se stav Vašeho tatínka zhoršil, obraťte se prosím na naši sociální službu, opět Vás navštívím, zjistili bychom, jak na tom pan Novák je a postupovali bychom dál, to bychom si řekli i o ubytování, cenách, jak to u nás v domově vypadá a mohli byste se přijet podívat i osobně. Souhlasíte s tím takto?

Pan Novák

Ano, souhlasíme.

Dcera

Ano, souhlasíme s tím.

Rozloučení

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Obraz 6**Sociální služba 1 - INT – 4. den**

Kamera zabírá opět prostor před sociální službou, dále pak pokračuje do kanceláře sociální pracovníce, která se po realizovaném šetření připravuje na dokončení dokumentace z proběhlé návštěvy u pana Nováka. Kamera zabírá vizitku kanceláře a pak samotnou pracovníci. Pracovnice sepisuje potřebné dokumenty a zpracovává důvod.

Komentuje celou návštěvu a na základě dotazu komentátora následně popisuje, jak by pokračovala, kdyby pan Novák byl přijat do sociální služby.

Prostudovává opět, zda pan Novák skutečně není „Okruhem osob“, jeho nepříznivá sociální situace odpovídá či neodpovídá sociální službě domově se zvláštním režimem.

Porovnává vydefinovanou/registrovanou NSS sociální služby a to, co zjistila v sociálním šetření a co je uvedeno v posudku lékaře.

Současně sepisuje záznam z jednání se žadatelem. Na obrazovce se objevuje a konkrétně se zaměří na část o bydlení: Je vidět text:

„Žadatel žije v činžovním domě v centru

Hudba, jednotlivé záběry, které jsou popsány, jsou „podbarveny“ a doplněny textem, který čte komentátor, který popisuje, co se dělá v ději sociální pracovníce.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

města, kde jsou tři místnosti s koupelnou. Byt je umístěn ve druhém patře s výtahem, do bytu musí dojít 5 schodů. V bytě jsou prahy. V domě žije jeho přítel pan „Lojza“, který se s ním přátelí a chodí společně na obědy. Dcera ani nikdo z rodiny v domě nebydlí. Vytápění domu je centrální. V koupelně je vana. Žadatel se sám nekoupe, při hygieně mu pomáhá dcera, koupe se dvakrát týdně. Koupelna není vybavena žádnou kompenzační pomůckou. Domácnost byla poklizená, čistá, uklízí dcera nebo vnuci. Lékař je vzdálen 1 km, pan Novák dochází společně s dcerou, občas ho dovezou jejím autem“. Takto zpracovává sociální pracovníce celý text. Kamera stále tento formulář zabírá.

Komentátor

Sociální pracovníce nyní zpracovává podklady, které si přinesla z jednání se žadatelem. Zjišťovala potřeby, možnosti, schopnosti, osobní cíle a zájmy pana Nováka. Současně se soustředila, zda jeho nepříznivá sociální situace odpovídá tomu, co řeší sociální služba. Zda není možné zajistit pomoc a podporu jinou službou, například terénní či ambulantní. To se nakonec ukázalo jako dobré řešení. Rodina pana Nováka mu pomáhá, nebyla dostatečně informována o možnostech, které sociální služby nabízí.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Proto sociální pracovnice podala informaci o jiných sociálních službách.

Současně komentátor komentuje obrázky, které se objevují – průběžné záznamy sociální pracovnice.

Komentátor

Proto, aby byl náš dokument úplný, je podstatné ještě přiblížit to, co by se dělo, kdyby pak Novák skutečně byl v takové situaci, kdyby potřeboval sociální službu, kterou oslovil. Nebudeme se již vracet do domácnosti pana Nováka, ale budeme vše probírat se sociální pracovnicí, která má zkušenost.

Sociální pracovnice

Rozhovor, který jsme realizovali s panem Novákem, označujeme tzv. prvním kontaktem. Zjišťujeme základní informace, které byly již myslím si, dostatečně popsány. Po tomto prvním sociálním šetření, jak se také nazývá toto setkání, pokračujeme buď odmítnutím žadatele a doporučujeme jiné služby nebo zařadíme žadatele do seznamu čekatelů, pokud si tak žadatel přeje. Pak jen záleží, zda je či není volné místo v domově. Čekatelů (telefonicky, e-mailem, pokud si Žadatel přeje tak písemně - dopisem). V případě uvolnění

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

místa v Domově dohodne sociální pracovníce se žadatelem (ze seznamu žadatelů) termín sociálního šetření (telefonicky, e-mailem) v jeho bydlišti nebo místě, kde se nachází.

Komentátor

To tedy znamená, že každého klienta než ho přijmete do služby, tak ho vidíte alespoň dvakrát?

Sociální pracovníce

Přesně tak, v naší sociální službě sociální šetření probíhá u každého Žadatele osobně nejméně dvakrát. První sociální šetření, když se Žadatel stane akutním Žadatelem. Podruhé, jednání již před přijetím Žadatele do Domova.

Při 1. a 2. setkání se Žadatelem vyplňuje sociální pracovníce a vedoucí domova formulář: Záznam ze sociálního šetření a formulář Záznam z jednání se Žadatelem před přijetím, které obsahují také seznam vše potřebných informací, které mají být žadateli pracovníci předány.

Komentátor

Jak se pak pokračuje při přijetí nového klienta?

Sociální pracovníce

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Zpracovávám - to znamená sociální pracovníce, zpracovává tzv. návrh na přijetí nového klienta. Návrh obsahuje:

- přesný popis volného místa/lůžka tj. toho, které se bude obsazovat
- dokumentaci Žadatele/Žadatelů k jejichž přijetí se bude komise vyjadřovat (většinou 2 žadatelů z tzv. Akutních žadatelů)
- zdůvodnění návrhu

Návrh sociální pracovníce předá vedoucí domova, ta ho předá komisi, která rozhodne o přijetí/nepřijetí.

Komentátor

Současně mě napadá, co se vlastně zjišťuje při druhé návštěvě u klienta, při tom druhém sociálním šetření?

Sociální pracovníce

To je otázka na kterou jsme zapomněli, děkuji za připomenutí. Samozřejmě je potřeba více probrat, jak bude život v domově vypadat, co člověk od služby očekává a co můžeme nabídnout. Chodím do domácnosti, do prostředí, kde klient je, společně s pracovníci v přímé péči. To je zaměstnanec, který je nejvíce v provozu v našem zařízení a může tak podrobně odpovědět na otázky a zjišťovat o klientovi společně se mnou co je potřeba. Konkrétně se jedná o postupech, které si domluvíme při zajištění služeb, samozřejmě zjišťujeme možnosti, potřeby a přání klienta. Popisujeme však reálně, jak život v zařízení

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

vypadá. Často například připomínáme, že se nestěhuje do „de-lux“ hotelové služby, ale do sociální služby, kde se také bude zapojovat tím, co zvládne, budeme mu pomáhat, ale i s tím, aby dělal to, co zvládne. Předáme mu (někdy i opakovaně) pravidla domovy, popíšeme mu, jak to v domově vypadá.

Komentátor

To považuji za podstatné, co mu říkáte o provozu domova?

Sociální pracovnice

V rámci času, který zde společně máme, popíšu základními hesly, které samozřejmě při popisu budoucímu klientovi přizpůsobujeme jeho možnostem chápání a vnímání, často přizveme příbuzného nebo blízkého, který je s ním a může také reagovat. K samotnému provozu – říkáme mu, jaké činnosti zajišťujeme – ubytování, stravování a diety, možnosti úschovy cenností, zajišťování hygieny, možné aktivity v domově. Samozřejmě mluvíme o placení za služby, předáváme ceník. Dále pak předkládáme vzor smlouvy o poskytování sociální služby, aby se budoucí klient měl možnost s ní seznámit předem. A co považujeme za podstatné, seznamuje jej s principy fungování našeho zařízení a popisujeme mu, co to znamená individualizovaná podpora. Zejména klademe důraz na to, že se bude vycházet z toho, co umí, dokáže, budeme ho podporovat v tom, aby se využíval dostupné služby, které je zvyklý, apod. V neposlední řadě popisujeme

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Domácí řád, který mu také předáváme písemně. V průběhu celého rozhovoru pečlivě zaznamenáváme, co jsme zjistili, klademe důraz na zjišťování vlastní vůle a rozhodování samotného žadatele, a to i v případě, když má opatrovníka či zmocněnce. To by bylo ale na samostatné povídání. To je tedy základní informace.

Komentátor

Na závěr našeho rozhovoru se vraťme k našemu hlavnímu tématu, kterým je nepříznivá sociální situace. Popište mi, prosím, nakonec, kterou nepříznivou sociální situaci ve vaší službě řešíte, jak ji zjišťujete, jak ji zaznamenáváte.

Sociální pracovnice

Nepříznivou sociální situaci zjišťujeme již při prvním sociálním šetření se zájemcem/žadatelem při základním kontaktu, Při první návštěvě žadatele zjišťujeme, zda potřeby a cíle žadatele jsou v souladu s tím, co poskytujeme. Před samotným nástupem Žadatele se uskuteční tzv. schůzka před přijetím, které se účastní Žadatel, příp. jeho blízké osoby a opatrovník, sociální pracovnice a vedoucí přímé péče. Při tomto setkání je předán zájemci vzor Smlouvy o poskytování sociální služby, Výpočet úhrady, Souhlas s poskytováním informací, Seznam doporučených věcí a Domácí řád Domova se zvláštním režimem a v případě zájmu znovu Ceník služeb, Dotazník pro rodinné příslušníky. Vedoucí domova, vedoucí přímé péče zjistí

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

během rozhovoru zvyklosti Žadatele, ze kterých vychází při sestavení jeho adaptačního plánu. Rodinným příslušníkům předá Dotazník pro rodinné příslušníky, který přinesou při nástupu Žadatele do Domova. Tento dokument slouží jako podklad pro práci s klientem.

Sociální pracovnice podá podrobné informace o dalším postupu při příchodu do Domova a dohodne se Žadatelem datum a přibližnou hodinu příchodu do zařízení.

Obraz 7

Závěr instruktážního filmu – INT – VO 222

Kamera zabírá opět prostor před Ministerstvem práce a sociálních věcí. Konkrétně kancelář VO 222 nebo ŘO 22. Poslední scénou se shrnuje celý instruktážní film.

Hudba

Komentátor

Po návštěvě v sociální službě, kdy jsme byli svědky sociálního šetření a zjišťování nepříznivé sociální situace pana Nováka se vracíme tam, kde jsme celý příběh začali. Náš film končí, můžete, prosím nakonec shrnout, co jsme se snažili filmem přiblížit?

VO 222/ŘO 22

Film shrnuje základní východisko pro poskytování sociálních služeb. Snažili jsme se takto názorně přiblížit, jaký obsah má poněkud složitý pojem nepříznivá sociální

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

situace. Jednoduše řečeno jde o to, co mám zjišťovat jako sociální pracovník, když jedním se zájemcem o sociální službu. Jak vyhodnocovat a jak postupovat dál. Současně jsme chtěli přiblížit i těm, kteří hledají sociální službu, že existuje mnoho cest podpory a pomoci, nikdo nemusí zůstat bez asistence, kterou potřebuje. Je důležité být dostatečně informovaný. Každý má mít možnost využít takové služby, která bude schopna reagovat na jeho potřeby a ve službě rozvíjet i to, co dovede a může. Současně je zcela nesmyslné, aby do služeb chodili lidé, kteří ji nepotřebují. Doufám, že k dobrému fungování služeb a jejich zaměstnanců jsme i tímto filmem přispěli a nezůstane jen u tohoto jednoho.

Závěr, titulky, hudba**Pozn. na závěr**

1. Scénář filmu byl zpracován před dokončením kritérií pro posuzování individuální nepříznivé sociální situace a kritérií pro vydefinování registrované nepříznivé sociální situace, proto scénář tyto skutečnosti nepopisuje. Před realizací scénáře bude nezbytné tyto kritéria do scénáře zpracovat, aby dokument byl dostatečně instruktážní.
2. V příloze tohoto dokumentu jsou popsány 3 sociální služby, které skutečně existují. Pro účely scénáře byla využita pouze 1. Důvodem je, že film je plánován na 30 minut, tomu odpovídá a i rozsah stran scénáře. Proto lze využít popis služeb následně při

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

realizaci, kdyby rozsah scénáře byl shledán jako nedostatečný, případně jako inspirace, kdyby nebylo možné realizovat ve vybraném druhu služby, který scénář popisuje.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

PŘÍLOHY

Popis způsobu aplikace pojetí NSS ve třech druzích sociálních služeb:

- 1. Domov se zvláštním režimem**
- 2. Pečovatelská služba**
- 3. Sociální rehabilitace – pobytová forma**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1. Domov se zvláštním režimem

Stručně popište, kde je Vaše služba poskytována, jako má kapacitu a o jaký druh sociální služby se jedná.

Poskytujeme pobytovou sociální službu Domova se zvláštním režimem ve velkém městě. Kapacita služby je 8 klientů, což je počet lůžek v zařízení.

Uveďte informaci z Registru poskytovatelů sociálních služeb - obsah první strany: vybraná cílová skupina (někdy více skupin) a vybraný věk:

Služba je poskytována osobám osoby s chronickým duševním onemocněním starší 55 let věku.

Přiložte výtah z přílohy č. 1 Popis realizace:

Poslání

Posláním Domova se zvláštním režimem (dále jen Domov) je umožnit těm, kteří potřebují pomoc a podporu z důvodu postižení Alzheimerovou chorobou, stařeckou a ostatními typy demencí, žít důstojně a klidně v důvěrném a bezpečném prostředí. Při poskytování služby se zaměřujeme především na individuální potřeby klientů. Míra poskytnuté pomoci a podpory zachovává v co největším rozsahu schopnosti klientů. Služba podporuje přirozenou vazbu klientů na rodinu, přátele a místní komunitu.

Cílová skupina

Služba je určena dospělým od 55 let a seniorům.

Okruh osob: osoby ve věku od 55 let trpící Alzheimerovou, stařeckou a ostatními typy demencí, s trvalým pobytem v Praze, kteří potřebují stálou přítomnost či pomoc druhé osoby.

Komu službu nemůžeme poskytnout:

- osobám mladším 55 let,
- osobám, které trpí Alzheimerovou chorobou v takovém stádiu, kdy ještě nevyžadují stálý dohled či pomoc druhé osoby,
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení (léčba infuzemi, transfuzemi, přijímání stravy sondou)
- osobám z důvodů akutní nemoci a nutností nepřetržité lékařské péče (např. podpora dýchání pomocí kyslíkového přístroje)
- osobám s infekčními chorobami typu aktivní TBC, AIDS, hepatitidy apod.
- osobám závislým na alkoholu a jiných omamných látkách
- osobám, kterým domov není schopen naplnit jejich speciální požadavky s ohledem k personálnímu, technickému a věcnému vybavení.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Zásady poskytování sociální služby

1. Ctíme hodnotu jednotlivce: ctíme hodnotu každého klienta bez ohledu na jeho původ, rasu, postavení, pohlaví, sexuální orientaci, věk, postižení, náboženství nebo přínos pro společnost.
2. Respekt
3. Poctivost
4. Podporujeme kontakty klientů s jejich rodinami, blízkými a přáteli, zachováváme přirozené vztahy, zvyky a zájmy dle jejich možností a přání. Podporujeme neomezené návštěvy na pokojích, ve společenské místnosti, na zahradě, na terase apod.
5. Snažíme se o zachování co nejvyšší možné míry soběstačnosti klientů poskytováním přiměřené péče podle jejich potřeb, přání a zdravotního stavu. Snažíme se podporovat soběstačnost stálým zapojováním klientů do běžných činností, aby zvládali dle svých schopností a zdravotního stavu péči o svou osobu v oblastech hygieny, stravování, aktivizačních činností apod.
6. Vytváříme příjemné prostředí pro život. S kapacitou 8 lůžek nabízíme rodinné prostředí. Klienti mají k dispozici pokoje, které si mohou vybavit svým soukromým oblíbeným doplňkem. Nabízíme také možnost trávit čas na zahradě s terasou, která náleží k objektu.
7. Profesionalita

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Informace o poskytování služby v Domově může získat jakákoliv osoba, která kontaktuje Domov. Se zájemci jedná osobně sociální pracovnice Domova., Po podání písemné žádosti je zájemce již považován za žadatele o poskytování služby v Domově. V případě potřeby jednáme také s opatrovníkem/zmocněncem žadatele nebo jeho blízkými.

Pokud se uvolní místo v Domově je žadatel kontaktován sociální pracovnicí, která ho osobně navštíví, seznámí ho s pravidly Domova a představí mu způsoby, jakými je služba klientům v Domově poskytována.

Při tomto osobním setkání sociální pracovnice předá žadateli základní dokumenty Domova př. Domácí řád, vzor Smlouvy o poskytování sociální služby, Ceník služeb a nabídne žadateli možnost osobní prohlídky prostorů Domova.

Sociální pracovnice ještě nejméně jednou, těsně před dohodnutým termínem příchodu, žadatele znovu navštíví a to již společně s pracovnicí přímé péče. Společně se žadatelem obě dohodnou již konkrétní postupy při zajištění potřeb žadatele, s přihlédnutím k jeho možnostem, přáním a cílům.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona:

- poskytnutí ubytování (čtyři dvoulůžkové pokoje),
- úklid, praní a drobné opravy ložního, osobního prádla, ošacení, žehlení,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- poskytnutí celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
- pomoc při podávání jídla a pití,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, využívání běžně dostupných služeb a
- informačních zdrojů, pomoc při upevnění kontaktu s rodinou a podpora sociálního začleňování,
 - aktivizační činnosti (trénování paměti, apod.),
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a další činnosti vedoucí k sociálnímu začlenění,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- (úschova cenností, peněz a vkladních knížek, pozůstalostní řízení apod.).

Pravidla poskytování služby

Základními pravidlem při poskytování služby v Domově je individuální míra podpory a pomoci klientům. Míra potřebné pomoci a podpory při činnostech sebeobsluhy se vyjednávaná/zjišťuje již při jednání se žadatelem, tzn. v období před jeho příchodem do Domova.

Se všemi pravidly poskytování služby je žadatel seznamován sociální pracovníci ještě v původním prostředí jeho domova. Informace od sociální pracovníce jsou doplněny o informace od také přítomné pracovníce přímé péče. Informace dostává žadatel také v písemné podobě (Domácí řád).

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni se při své práci řídit Standardy kvality sociálních služeb, s některými z nich jsou seznámeni i sami klienti, protože pracovní postupy zaručují řádné kvalitní poskytování sociální služby.

Zmocněnec:

Je fyzická, nebo právnická osoba, která je pověřena jednat jménem jiné osoby či instituce. Zástupce Zmocněnec musí obvykle jednat osobně (může ale být dohodnuto jinak). Zmocněnec jedná za zmocnitele ve věcech, k nimž ho opravňuje plná moc.

Opatrovník:

Pokud má klient opatrovníka, jednáme také s ním. Při spolupráci s opatrovníkem klienta postupujeme dle soudem vydaného usnesení, o opatrovnictví a rozsahu opatrovnických práv a povinností. Chceme, aby byl do jednání vždy zapojen především klient. Podporujeme tak jeho vlastní vůli a rozhodnutí.

Kontaktní osoby:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Klient má možnost uvést mezi informacemi o své osobě také tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě zjištění jeho náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadále události, apod.

Kontaktní osoby jsou sociální pracovníci informováni, ve výše uvedených případech – podmínky a rozsah informací jsou vždy s klientem domlouvány předem.

Zdravotní péče

Zdravotní péči zajišťujeme klientům prostřednictvím zdravotní sestry nebo domácí péče, která dochází do Domova na základě předpisu praktického lékaře.

Pravidla pro vyřizování stížností

Všichni klienti, popř. jejich zástupci nebo rodinní příslušníci mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byla porušena jejich práva.

K podání stížnosti nebo k prověření postupu při řešení stížnosti může stěžovatel využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti, i ústní poskytovatel vždy eviduje a řeší v souladu s pravidly pro řešení stížností.

V průběhu poskytování sociální péče jsou všichni klienti dotazováni na spokojenost s průběhem poskytování služby, jejich podněty jsou zapracovány do interních metodik poskytovatele.

Pravidla pro ukončení služby

Klient (příp. zmocněnec/opatrovník) může Smlouvu o poskytování služby vypovědět kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď činí jeden měsíc, přičemž klient může službu opustit ihned, délka výpovědi se vztahuje pouze k platbě za započatý měsíc.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze písemně a pouze jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména: zamlčení výše příjmů nebo nezaplacení úhrady za poskytované služby, jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Domova, jestliže klient odmítne uzavřít dodatek upravující zvýšení cen poskytovaných služeb na základě této smlouvy a v souladu s touto smlouvou, jestliže zdravotní stav klienta vyžaduje poskytnutí ústavní zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď klientovi písemně doručena.

Úhrady za služby

Maximální výše úhrady za poskytnuté ubytování a stravování je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Za poskytování péče je klient povinen dle § 73 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytovateli uhradit platbu do výši přiznaného měsíčního příspěvku na péči.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Konkrétní ceny za ubytování a stravování jsou uvedeny v aktuálním Ceníku služeb, zveřejněném na webových stránkách.

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována v domě, který má zřizovatel v dlouhodobém pronájmu od městské části města v objektu s přílehlou zahradou uprostřed panelové sídlištní zástavby.

Pro činnost Domova jsou v objektu vyhrazeny bezbariérové prostory v rozsahu 128 m²: čtyři dvoulůžkové pokoje, denní společenská místnost, bezbariérová koupelna, bezbariérové WC, kuchyňka s jídelním koutem, zázemí pro personál.

Klientům je volně přístupná přílehlá terasa a zahrada.

Jednání se zájemcem o službu

Sociální pracovnice při jednání se zájemcem o službu podává takové informace o poskytované službě, aby kdokoli mohl rozpoznat, zda je právě tato služba to, co pro sebe nebo blízkého hledá, a aby sám mohl lépe formulovat, jakou formu pomoci si představuje.

- První kontakt s občanem/zájemcem pořizuje písemný záznam **do tzv. Evidence prvních kontaktů**
- Sociální pracovnice zjišťuje potřeby, možnosti, schopnosti, osobní cíle a zájmy občana/zájemce podle kterých lze určit, zda tento druh sociální služby je ten, který je pro zájemce vhodný (zda např. není dostačující poskytování terénní služby v domácnosti zájemce nebo zda zájemce nemůže využít např. domov pro seniory). Všechny skutečnosti zjišťuje také proto, aby bylo zřejmé, zda bude v tomto konkrétním zařízení možno zajistit potřeby a požadavky zájemce.
- A podá základní informace o službě možnému zájemci a postup při podávání Žádosti o službu.
- Poskytuje občanovi také základní sociální poradenství o jiných sociálních službách.

Po přijetí žádosti, předá sociální pracovnice informaci Žadateli o zařazení **do seznamu Čekatelů** (telefonicky, e-mailem, pokud si Žadatel přeje tak písemně - dopisem).

V případě uvolnění místa v Domově dohodne sociální pracovnice se žadatelem (ze seznamu žadatelů) termín sociálního šetření (telefonicky, e-mailem) v jeho bydlišti nebo místě, kde se nachází.

Sociální šetření probíhá u každého Žadatele osobně nejméně 2x

1. Sociální šetření, když se Žadatel stane akutním Žadatelem.
2. Podruhé, jednání již před přijetím Žadatele do Domova.

Při 1. a 2. setkání se Žadatelem vyplňuje sociální pracovnice a vedoucí domova formulář: **Záznam ze sociálního šetření** a formulář **Záznam z jednání se Žadatelem před přijetím**, které obsahují také seznam vše potřebných informací, které mají být žadateli pracovníci předány.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Návrh na přijetí nového klienta

- Vypracovává sociální pracovnice
- Návrh obsahuje:
 - přesný popis volného místa/lůžka tj. toho, které se bude obsazovat
 - dokumentaci Žadatele/Žadatelů k jejichž přijetí se bude komise vyjadřovat (většinou 2 žadatelů z tzv. Akutních žadatelů)
 - zdůvodnění návrhu

Návrh sociální pracovnice předá vedoucí domova, ta ho předá komisi, která rozhodne o přijetí/nepřijetí.

Popište NSS, kterou ve své službě řešíte, jak ji zjišťujete, zaznamenáváte:

- Zjišťujeme základní info o zájemci už při prvním kontaktu – viz výše.
- Při první návštěvě žadatele zjišťujeme, zda potřeby a cíle žadatele jsou v souladu s tím, co poskytujeme.
- Před samotným nástupem Žadatele se uskuteční tzv. **schůzka před přijetím**, které se účastní Žadatel, příp. jeho blízké osoby a opatrovník, sociální pracovnice a vedoucí přímé péče. Při tomto setkání je předán zájemci *vzor Smlouvy o poskytování sociální služby, Výpočet úhrady, Souhlas s poskytováním informací, Seznam doporučených věcí a Domácí řád Domova se zvláštním režimem a v případě zájmu znovu Ceník služeb, Dotazník pro rodinné příslušníky.*
- Vedoucí domova, vedoucí přímé péče zjistí během rozhovoru zvyklosti Žadatele, ze kterých vychází při sestavení jeho **adaptačního plánu**. Rodinným příslušníkům předá **Dotazník pro rodinné příslušníky**, který přinesou při nástupu Žadatele do Domova. Tento dokument slouží jako podklad pro práci s klientem.
- Sociální pracovnice podá podrobné informace o dalším postupu při příchodu do Domova a dohodne se Žadatelem datum a přibližnou hodinu příchodu do zařízení.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

2. Pečovatelská služba

Stručně popište, kde je Vaše služba poskytována, jako má kapacitu a o jaký druh sociální služby se jedná.

Poskytujeme terénní pečovatelskou službu ve velkém městě. Kapacita služby je 12 klientů, což je maximální denní kapacita. Okamžitá kapacita je v pracovní den maximálně 4 klienti, o víkendech a o svátcích maximálně 2 klienti. Celkový počet uzavřených smluv v kalendářním roce je cca 46 (z toho cca 15 nových, zbytek jsou smlouvy z předchozího roku).

Uveďte informaci z Registru poskytovatelů sociálních služeb - obsah první strany: vybraná cílová skupina (někdy více skupin) a vybraný věk:

Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením od 27 let věku a seniorům.

Přiložte výtah z přílohy č. 1 Popis realizace:

Poslání:

Posláním pečovatelské služby poskytovat a zajišťovat především seniorům a dospělým lidem se zdravotním postižením, podporu a pomoc takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby mohli i nadále zůstat ve svém důvěrně známém domácím prostředí a zachovat si tak navyklý způsob života a společenské zázemí, na které jsou zvyklí.

Cílová skupina:

Pečovatelská služba je určena seniorům a dospělým zdravotně postiženým občanům, kteří nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti, zajistit další životní potřeby nebo kteří pro nepříznivý zdravotní stav potřebují pomoc jiné osoby nebo i jinou osobní podporu.

Služba je poskytována ve vlastních domácnostech klientů nebo tam kde si klient určí př. doprovod k lékaři, na nákup.

Zásady:

1. Ctíme hodnotu jednotlivce
2. Respekt
3. Poctivost
4. Podpora nezávislého života

Zájemce, případně jeho blízká osoba projeví zájem o poskytování pečovatelské služby (=první kontakt) obvykle telefonicky nebo e-mailem, může přijít i osobně do kanceláře služby, nebo ho koordinátorka navštíví v místě, kde se právě nachází (např. nemocnice). Koordinátorka ověří, zda je zájemce v nepříznivé sociální situaci, kterou umíme řešit

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

(základní informace: věk, bydliště, s čím potřebuje pomoci). Zaznamenáváme do **Evidence kontaktů**.

Pokud ano stává se zájemce žadatelem a je vždy navštíven v nejbližším možném termínu koordinátorkou služby v domácnosti, nebo v té, kde bude služba poskytována. Během setkání s koordinátorkou je žadateli sděleno, jakými způsoby je služba poskytována, jaké podmínky jsou potřebné naplnit z jeho strany a jaké ze strany poskytovatele. V případě pokračování zájmu o poskytování služby jsou mu koordinátorkou předány základní dokumenty, které si může prostudovat sám nebo se svými blízkými (smlouva, vnitřní pravidla, ceník služby).

Pokud koordinátorka ověřila, že žadatel spadá do cílové skupiny – má nepříznivou sociální situaci, kterou PS řeší a jeho, zájem o službu trvá a je možnost z provozních a personálních důvodů službu žadateli pečovatelskou poskytnout, tak koordinátorka se žadatelem dojednává individuální průběh poskytování sociální služby (zaznamenáváme do dokumentu **Dohoda o konkrétním způsobu poskytování pečovatelské služby**) a vyjednávají obsah budoucí Smlouvy o poskytování pečovatelská služby.

O setkání, informace a předaných dokumentech vedeme záznam – **Záznam z jednání se zájemcem**.

Popište NSS, kterou ve své službě řešíte, jak ji zjišťujete, zaznamenáváte:

- Zjišťujeme základní info o zájemci už při prvním kontaktu – viz výše.
- Dále pak při dojednávání individuálního průběhu – při představování služby (činnosti, které poskytujeme) a při sestavování Dohody (proč nás zájemce oslovil, s čím potřebuje pomoci, jak bude pomoc/spolupráce s pečovatelkou, sociální pracovníci probíhat). Ptáme se, jak to řešil dosud, zda je možné a využíval/či bude využívat jiné zdroje – pokud je to vhodnější (např. dovoz obědů, nákupu, příchod lékaře domů, odjezd k lékaři sanitou).

Klientům pečovatelské služby jsou poskytovány koordinátorkou – sociální pracovníci a pečovatelkami nejčastěji tyto činnosti:

1. Základní sociální poradenství:
2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při osobní hygieně
3. Pomoc při zajištění stravy
4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Pravidla poskytování služby

1. Doba poskytování služby:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Čas, rozsah a četnost poskytování služby se řídí aktuálními potřebami klienta, je vždy přihlédnuto k jeho individuálním potřebám, s ohledem na personální a provozní možnosti poskytovatele.

Pečovatelská služba je klientům poskytována sedm dní v týdnu po celý kalendářní rok.

Služba je poskytována v pracovní dny od 7,00 hod. do 18,00 hod., a v sobotu a neděli od 7,00 hod. do 15,30 hod.

V sobotu, neděli a o svátcích jsou poskytovány klientům jen ty úkony, které jsou nezbytné k zajištění jejich základních potřeb, tzn. pomoc při pravidelné péči o vlastní osobu – ranní vstávání, dopomoc s hygienou.

2. Změny v poskytování služeb:

Klient při změně v poskytování služeb tzn. v čase, rozsahu a četnosti, v předstihu telefonicky informuje koordinátoru služeb nebo případně informaci předá některé z pečovatelek, které u něj zajišťují službu. Pečovatelky jsou povinny požadavek předat koordinátorce, která se s klientem spojí a dohodne s ním případnou změnu v nastavení péče.

3. Finanční hotovost:

Pokud klient potřebuje zajistit úkon, při kterém bude potřeba finanční hotovost př. nákup, vyzvednutí léků je povinen finanční hotovost oproti podpisu předat pečovatelce předem. Po zajištění úkonu bude pečovatelkou provedeno vyúčtování.

4. Zajištění vstupu:

Pokud je potřeba zajistit k poskytování služby vstup do domu, případně bytu klienta, klíče jsou zhotoveny na náklady klienta. Klíče jsou předány se souhlasem klienta, převzetí klíčů a souhlas s jejich uložením je vložen v osobní dokumentaci klienta.

5. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, vše platném znění. Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a osobních citlivých údajů pro účely evidence klientů, který bude založen v osobní dokumentaci klienta. Klient má možnost souhlas kdykoliv odvolat a má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace.

6. Kontaktní osoby:

Klient má možnost uvést mezi informacemi o své osobě také tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě zjištění jeho náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Kontaktní osoby jsou koordinátorkou nebo pečovatelkou informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevřít, je-li s nimi dohodnut další postup nebo jsou kontaktovány v případě potřeby vyrovnat. Dále jsou koordinátorkou informovány z důvodu vyrovnání vzájemných pohledávek, pokud klient nemůže pohledávky vyrovnat sám, př. dlouhodobá hospitalizace nebo ukončení služby.

7. Platby za poskytnuté služby:

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem.

Metody práce

Dodržování pravidel poskytování služby, se kterými je každý klient seznámen, zaručuje poskytovatel především tím, že u klienta pracují nejméně dvě pečovatelky, jsou schopny se vzájemně zastoupit, tím je zaručeno klientovi nepřetržité poskytování pečovatelské služby ve stejné dohodnuté kvalitě.

Pravidla pro vyřizování stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou stížnost. Stížnost může předat písemně na adrese poskytovatele nebo ústně pracovníkům poskytovatele, případně i telefonicky.

K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní poskytovatel vždy eviduje a řeší v souladu s Metodikou řešení stížností.

V průběhu kalendářního roku jsou všichni klienti dotazováni při pravidelných osobních návštěvách koordinátorkou pečovatelské služby na spokojenost s průběhem poskytování služby, jejich podněty jsou zapracovány do interních metodik poskytovatele. V případě obavy klienta, že kritické informace budou mít vliv na kvalitu poskytované služby, je mu koordinátorkou nabídnuto, že jeho podnět, stížnost bude řešena jako anonymní.

Pravidla pro ukončení služby

K ukončení poskytování služby ze strany klienta může dojít okamžitě, kdykoliv. Klient nemusí poskytovateli sdělit důvody ukončení, je však dobré, když klient souhlasí se setkáním s koordinátorkou služby, kde dojde k písemnému – administrativnímu ukončení služby, vyrovnání vzájemných závazků, př. platby, vrácení klíčů od bytu.

Ze strany poskytovatele dochází k ukončení poskytování pečovatelské služby klientovi z těchto důvodů:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MPSV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

1. pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn, případně nezávládně poskytovat sociální služby v takovém rozsahu, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje,
2. pokud je klient v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc do posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícího,
3. jestliže klient i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají ze smlouvy a z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
4. jestliže se klient chová k pracovníkovi poskytovatele způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Výpověď ze strany poskytovatele musí mít písemnou formu a musí být klientovi doručena. Výpovědní lhůta se stanovuje zpravidla na základě vzájemné dohody obou smluvních stran.

Úhrady za služby

Pečovatelská služba je sociální službou poskytovanou za úhradu.

Cena za 1 hodinu poskytované péče je stanovena na 114,- Kč.

Cena za poskytnutou službu se poměrně krátí podle délky skutečně spotřebovaného času k zajištění úkonu u klienta.

Aktuální Nabídka a ceník služby jsou uvedeny na webových stránkách organizace.

Vyúčtování provádí koordinátorka pečovatelské služby nebo po předložení výkazů úkonů vedeného pečovatelkami.

Prostory, materiální a technické vybavení

Pečovatelská služba je poskytována přímo v bytech klientů nebo tam, kde si klient sám určí (v případech doprovodů např. nákup, doprovod k lékaři). Kancelář služby, která zaměstnancům slouží jako zázemí a může tam přijít i zájemce o poskytování sociální služby.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

3. Sociální rehabilitace – pobytová forma

Stručně popište, kde je Vaše služba poskytována, jako má kapacitu a o jaký druh sociální služby se jedná.

Poskytujeme pobytovou sociální rehabilitaci ve velkém městě. Kapacita služby je 14 lůžek na 1-2 lůžkových pokojích. 2 lůžka z celkové kapacity jsou ve cvičném bytu. Celkový počet uzavřených smluv v kalendářním roce je cca 23 (z toho cca 14 nových, zbytek jsou smlouvy z předchozího roku).

Uveďte informaci z Registru poskytovatelů sociálních služeb - obsah první strany: vybraná cílová skupina (někdy více skupin) a vybraný věk:

Služba je poskytována osobám s jiným zdravotním postižením, s tělesným postižením a se zdravotním postižením od 18 let věku.

Přiložte výtah z přílohy č. 1 Popis realizace:

Poslání:

Posláním je poskytovat podporu lidem se sníženou soběstačností a samostatností z důvodu zdravotního postižení.

Nabízíme klientům přechodné ubytování, podporu a pomoc při dosažení a zachování maximální míry soběstačnosti a samostatnosti tak, aby se naučili naplňovat své individuální potřeby jak sami, tak s pomocí osobních asistentů.

Cílová skupina (situace, které umíme řešit):

1. Osoby, které z důvodu zdravotního postižení ztratili soběstačnost a chtějí tuto situaci změnit, příp. si chtějí vyzkoušet nové dovednosti k získání maximální možné soběstačnosti včetně spolupráce s osobním asistentem
2. Osoby se zdravotním postižením, kterým se změnila jejich sociální situace a chtějí tuto situaci řešit, nebo překlenout.
3. Osoby, které již se zdravotním postižením nějakou dobu žijí a chtějí se více osamostatnit.

Zásady:

1. Partnerský přístup ke klientům.
2. Zaměřujeme se na konkrétního člověka, kterého podporujeme při řešení jeho problémů.
3. Snažíme se vytvářet domácí prostředí, tj. které se v co nejvyšší míře podobá prostředí běžné domácnosti.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

4. Snažíme se o to, aby byla zachována co nejvyšší míra soběstačnosti a samostatnosti klienta.
5. Soběstačnost a samostatnost chápeme jako schopnost klienta zajistit si všechny své potřeby, ať už vlastními silami, nebo z dopomocí asistenta. Do soběstačnosti a samostatnosti tedy zahrnujeme i schopnost klienta spolupracovat efektivně s asistentem.
6. Dopomáháme klientům pouze při těch činnostech, které nezvládne vlastními silami, nebo s pomocí kompenzační pomůcky.
7. Cíleně přizpůsobujeme míru námi poskytované podpory rozvíjejícím se schopnostem klienta.
8. Při práci s klientem uplatňujeme principy týmové spolupráce.
9. Pilířem programu je ergoterapie, která je součástí běžného dne klienta.
10. Klient si sám stanovuje individuální cíle, kterých chce pomocí služby dosáhnout, my vytváříme podmínky umožňující jejich naplnění.

Jednání se zájemcem

Zájemce o službu kontaktuje většinou službu sám, popřípadě ji kontaktuje sociální pracovnice, lékař, nebo jiné osoby (rodina, přátelé zájemce). Vždy, pokud je to možné chceme komunikovat přímo se zájemcem o službu. Je pro nás důležité, aby zájemce souhlasil se vstupem do služby a aktivně spolupracoval na programu sociální rehabilitace.

První kontakty většinou probíhají telefonicky. Pracovník pověřený jednáním se zájemcem sdělí zájemci základní informace o službě. Dále zjistí, co zájemce potřebuje a jaké má očekávání. V případě, že zájemce spadá do cílové skupiny a má aktivní zájem o službu, dohodnou s pověřeným pracovníkem termín osobní návštěvy v prostředí, které je v tuto chvíli již **žadatelem** blízké (domov nebo zařízení, ve kterém je dočasně umístěn). Účelem osobní schůzky je především to, aby se obě strany dohodly na tom, v čem může služba žadateli pomoci = zda je v nepříznivé sociální situaci, kterou umíme řešit. Dále jde také o podrobnější předání informací o službě a seznámení pracovníků se situací zájemce. O setkání, informacích a předaných dokumentech vedeme záznam – **Záznam z rozhovoru se zájemcem**.

Popište NSS, kterou ve své službě řešíte, jak ji zjišťujete, zaznamenáváte:

- Zjišťujeme základní info o zájemci už při prvním kontaktu – viz výše.
- Dále pak při osobním setkání – viz výše. Při představování služby a při zjišťování zdravotně sociální situace žadatele během osobního setkání (proč nás žadatel oslovil, s čím potřebuje pomoci/co by chtěl změnit/ trénovat = na čem bude spolupracovat s ergoterapeutkou, jak bude probíhat spolupráce se sociální pracovnicí – s čím potřebuje pomoci). Ptáme se, jak to řešil dosud, jaké má zdroje, sociální zázemí a především, jak by to mělo podle něj vypadat, až bude změna dokonána – tedy bude od nás odcházet (do bytu, bude sám bydlet, s rodinou, co bude zvládat samostatně, do jaké míry využije osobní asistenci = do jaké míry bude soběstačný).

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Popis služby - naplnění základních činností ze zákona

Každý klient si již při podpisu smlouvy stanovuje svůj osobní cíl, kterého chce pomocí služby dosáhnout.

Cíl může v průběhu pobytu měnit a upravovat, dle jeho individuálních potřeb a při pobytu již získaných dovedností. S klientem je uzavřena písemná smlouva o poskytované službě., která obsahuje i individuální ujednání, vycházející z potřeb a možností klienta.

Pracovníci sestavují společně s klientem individuální plán na základě jeho stanoveného cíle. Individuální plán společně pravidelně vyhodnocují a doplňují podle jeho nových potřeb.

Do plánu je možné zařadit nácvik těchto činností a dovedností:

- vyprazdňování
- osobní hygiena a hygiena celého těla
- přesuny na a z vozíku na a z lůžka, do a z auta, na toaletu
- jízda na mechanickém vozíku
- jízda na elektrickém vozíku
- vstávání z lůžka, ulehání, změna poloh na lůžku
- oblékání a svlékání
- sebesycení
- příprava jídla
- chování v různých společenských situacích
- využívání běžně dostupných služeb
- využívání běžně dostupných informačních zdrojů
- strukturování dne a týdne
- efektivní využívání osobní asistence
- obsluha běžných zařízení a spotřebičů
- úklid v domácnosti
- nakupování
- vaření
- praní osobního prádla
- cestování dopravními prostředky
- vlastnoruční podpis
- získání pomůcek a zacházení s nimi včetně péče o ně
- vyřizování osobních záležitostí na úřadech
- hospodaření s vlastními příjmy
- hospodaření s příspěvkem na péči
- pracovní návyky
- telefonování
- osobní komunikace s úředníky
- řešení zdravotních komplikací
- naučit se prosadit
- naučit se odpovědnosti za sebe a své jednání
- zmírnit strach z veřejných prostor
- naučit se odpovědnosti za sebe a své jednání

Po celou dobu pobytu klienta v domě s ním spolupracuje tým pracovníků, ve složení ergoterapeutka, sociální pracovník a asistenti, kteří zajišťují klientům 24 hodinovou péči.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Ergoterapeutka pomáhá klientovi především s nácvikem soběstačnosti a výběrem vhodných kompenzačních pomůcek.

Sociální pracovník pomáhá klientům při řešení jejich sociální situace a s vyřizováním osobních záležitostí.

Pracovníci v sociálních službách - asistenti pomáhají klientům s běžnými denními činnostmi, které nezvládnou samostatně a zároveň je podporují při zlepšování soběstačnosti podle stanovených individuálních plánů, zpracovaných ve spolupráci s klientem a ergoterapeutkou. Všechny činnosti probíhají v době, která je v životě běžná, klienti jsou pracovníky podporováni po celých 24 hodin denně, ve dne i v noci.

Ergoterapeutka i pracovníci v sociálních službách – asistenti pracují ve směnném provozu tak, aby mohli klienty podporovat při nácviku dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu i v nočních hodinách, tedy v době, kdy je tato činnost pro člověka přirozená (např. pomoc s uložením na lůžko, s hygienou nebo mobilitou na lůžku).

Klienti domu, jsou lidé, kterým se z důvodu úrazu, či nemoci změnil zdravotní stav natolik, že nejsou schopni se o sebe postarat. Většina z nich se musí pohybovat s pomocí mechanického vozíku. Do přicházejí sice zdravotně v pořádku, ale po dlouhodobém pobytu ve zdravotnických zařízeních jsou závislí na 24 hodinové péči druhé osoby. Většina z přicházejících klientů ztratila během dlouhodobého pobytu ve zdravotnických zařízeních základní dovednosti patřící k běžnému životu. Tyto dovednosti si musí znovu osvojit a musí se naučit nové činnosti, které potřebují k tomu, aby mohli aktivně žít.

Někteří z přicházejících klientů neovládají na začátku ani základní běžné sociální dovednosti, př. základní komunikační dovednosti, udržet a rozvíjet mezilidské vztahy.

Tito klienti, kteří prošli dlouhodobějším programem sociální rehabilitace v domě ... již při odchodu z nepotřebují 24 hodinovou péči jiného člověka, naopak, jsou schopni žít samostatně s pomocí plánované terénní služby poskytované v jejich vlastní domácnosti (např. osobní asistence nebo pečovatelské služby), jsou ekonomicky aktivní, někteří dokonce zakládají vlastní rodiny.

Sociálně-rehabilitační pobyty mohou být dle potřeb klienta krátkodobé (minimálně 5denní) i dlouhodobější (délka pobytu je přizpůsobena potřebám klienta). Nejčastěji poskytujeme podporu klientům v těchto životních situacích:

- Klient je po úraze nebo nemoci upoután na invalidní vozík a potřebuje podporu při zvládnání nové životní situace.
- Klient potřebuje podporu při vyřešení či překlenutí změněné sociální situace (např. z důvodu zhoršení zdravotního stavu, ztráta pečovatele).
- Klient si potřebuje vyzkoušet nové dovednosti k získání maximální možné soběstačnosti a samostatnosti včetně spolupráce s osobním asistentem.
- Klient potřebuje bezbariérově upravit svůj byt nebo hledá bydlení nové a využívá přechodné ubytování.
- Službu využívají i klienti, kteří si ve městě, kde je služba poskytována potřebují vyřídit osobní záležitosti (návštěva lékaře, úřadů, nákupy, pracovní, či kulturní aktivity apod.). Pobyt si často plánují v době nepřítomnosti pečující osoby.

Cíle služby jsou:

- Naučit klienta řešit nové situace vyplývající z jeho konkrétního postižení.

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

- Podpořit klienta v návratu do původního domova, nebo si vytvořit domov nový.
- Zlepšit soběstačnost klienta prostřednictvím nácviku činností běžného dne alternativním způsobem, nebo s pomocí kompenzační pomůcky.
- Naučit klienta využívat osobní asistenci pro činnosti, které nezvládne vlastními silami.

Klientům zařízení jsou poskytovány sociální pracovníci, ergoterapeutkou a asistenty nejčastěji tyto činnosti:

1. Základní sociální poradenství:
2. Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování
3. Pomoc při zajištění stravy
4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
6. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
8. Poskytnutí ubytování
9. Pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pravidla poskytování služby

1. Doba poskytování služby:

Služba je každému z klientů poskytována nepřetržitě, po dobu 24 hodin denně.

Sedm dní v týdnu, 24 hodin denně je v zařízení přítomen a zajišťuje službu klientům stále jeden z pracovníků v sociálních službách – asistent (střídají se ve 12 ti hodinových směnách). Klienti nejsou nikdy v zařízení sami bez přítomnosti asistenta.

V pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 je přítomna také ergoterapeutka a sociální pracovníce, které jsou v případě potřeby přítomny i o víkendech a svátcích, v odpoledních a nočních hodinách.

Konkrétní čas, rozsah a četnost poskytování služby se řídí aktuálními potřebami jednotlivých klientů, je vždy přihlédnuto k jejich individuálním potřebám, s ohledem na personální a provozní možnosti poskytovatele.

2. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, vše v platném znění. Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních a osobních citlivých údajů pro účely evidence klientů, který bude založen v osobní dokumentaci klienta. Klient má možnost souhlas kdykoliv odvolat a má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace.

3. Platby za poskytnuté služby:

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Vyúčtování provádí sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách pracující pod dohledem sociálního pracovníka.

Metody práce

Základní metodou práce je individuální přístup ke klientům, společně s motivací klienta k aktivnímu řešení jeho situace, s přihlédnutím k jeho potřebám, možnostem, schopnostem a osobním cílům.

Všichni pracovníci pracují s jednotlivými klienty individuálně a zároveň je uplatňován princip týmové spolupráce tak, aby byl zajištěn jednotný přístup ke každému jednomu klientovi.

Pravidla pro vyřizování stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou stížnost. Stížnost může předat písemně na adrese poskytovatele nebo ústně pracovníkům poskytovatele. Stížnost je možno podat i anonymně do krabičky umístěné ve společenské místnosti domu.

K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti i ústní poskytovatel vždy eviduje a řeší v souladu s Metodikou pro řešení stížností, která je přílohou Smlouvy o poskytování sociální rehabilitace.

V průběhu kalendářního roku jsou všichni klienti dotazováni při pravidelných společných schůzkách s vedoucí domu, která je zároveň sociální pracovnící. Jejich podněty jsou zapracovány do interních metodik poskytovatele. V případě obavy klienta, že kritické informace budou mít vliv na kvalitu poskytované služby, je mu vedoucí domu nabídnuto, že jeho podnět, stížnost bude řešena jako anonymní.

Pravidla pro ukončení služby

Sociální služba může být ukončena více způsoby. Všechny způsoby včetně výpovědních lhůt jsou definovány ve smlouvě o poskytnuté sociální službě.

K ukončení poskytování služby ze strany klienta může dojít okamžitě, kdykoliv. Klient nemusí poskytovateli sdělit důvody ukončení, ale smlouva je vždy ukončována písemně, během setkání klienta se sociální pracovnící, kdy dojde také k vyrovnání vzájemných závazků, př. platby.

Ze strany poskytovatele dochází k ukončení poskytování sociální rehabilitace klientovi z těchto důvodů:

1. z důvodu splnění (naplnění) cíle pobytu uživatele,
2. pokud došlo ke změně poměrů klienta, zejména zdravotního stavu a poskytovatel není oprávněn, případně nezvládne poskytovat sociální služby v takovém rozsahu, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje,
3. pokud je klient v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc do posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícího,
4. jestliže klient i po opětovném písemném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MP
SV



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb

Výpověď ze strany poskytovatele musí mít písemnou formu a musí být klientovi doručena.

Úhrady za služby

V sociální rehabilitaci si klient hradí ubytování, stravu a pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Cena za ubytování činí 130Kč/den.

Cena za oběd se skládá pouze z nákladů dodavatelské firmy.

Cena za 1 hodinu poskytované pomoci při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

je stanovena na 100,- Kč za jednu hodinu.

Prostory, materiální a technické vybavení

Sociální služba je poskytována v domě se zahradou. Budova je bezbariérově upravena.

Klienti jsou ubytováni v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích, součástí vybavení některých pokojů jsou elektrická polohovací lůžka. Uživatelé jsou podporováni při své snaze vybavit si pokoj vlastním nábytkem a doplňky.

Koupelny a WC jsou pro klienty společné, jsou vybaveny kompenzačními pomůckami.

Kuchyně a její příslušenství jsou přizpůsobeny potřebám klientů. Jsou zde polohovací pracovní desky, na jedné z nich je umístěna varná deska, rovněž mycí dřezy jsou polohovatelné.

V přízemí domu je společná jídelna, která slouží uživatelům také jako společenská místnost s televizí a umožňuje přímý výstup do přilehlé zahrady.

V domě je umístěn klientům volně přístupný počítač, který má trvalé připojení na internet.

Součástí domu je i místnost, která je vybavená polohovacím cvičebním lehátkem, motomedem a speciálními pomůckami určenými pro tělocvik klientů.

Přilehlá zahrada je také bezbariérově upravená, je zde hřiště s basketbalovými koši a bezbariérově upravený skleník. Klienti mají také možnost na zahradě grilovat.

V prostoru zahrady jsou parkovací místa pro vozy ubytovaných klientů, do zahrady se vjíždí branou s elektrickým dálkovým ovládním.

V zahradě v přilehlém objektu je zřízen tzv. cvičný byt. Jedná se o samostatný dvoupokojový bezbariérový byt, který simuluje podmínky běžného bydlení. Je vybaven jako běžná domácnost.