Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci Praha 15

Vnitřní pravidla pro poskytování pobytových sociálních služeb - DZR

Definice pobytových sociálních služeb podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění:

Domov se zvláštním režimem

Je služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osobě.

Rozsah poskytovaných služeb

V Domově se zvláštním režimem je poskytována klientům sociální služba v rozsahu ustanovení § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

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

Obslužná a ošetřovatelská péče je v Domově se zvláštním režimem poskytována 24 hodin denně. Ubytování se poskytuje v rozsahu celoročního pobytu.
Ceny úkonů základních činností pobytových služeb jsou uvedeny v Ceníku služeb CSOP, schváleném jeho zřizovatelem, městskou částí Praha 15. Ceny fakultativních úkonů na pobytových sociálních službách jsou uvedeny v ceníku.

Cíle sociální služby Domov se zvláštním režimem

Cíle klientů samotných (na základě analýzy Individuálních plánů)

- Udržovat, případně i zlepšovat soběstačnost a samostatnost klientů prostřednictvím vhodných aktivizací,
- udržet kvantitu, kvalitu a pestrost nabízených akcí pro klienty,
- udržet, případně i rozšířit osobní, příbuzenské, místní a společenské kontakty klientů.

Cíle Domova se zvláštním režimem

- Maximálně podporovat fyzické a duševní zdraví (přístup k lékařské péči, dostatek informací, jakým způsobem se starat o své zdraví),
- poskytovat podporu v oblasti právních úkonů (podpora a zastání při rozhodování o právních úkonech, při jejich uskutečňování či při řešení jejich případných právních důsledků),
- podporovat autonomii klientů v jednání a v sebeurčení (podpora při naplňování svých práv a oprávněných zájmů, možnost rozhodovat se o každodenních záležitostech, možnost brát na sebe přiměřené riziko, možnost plánovat svůj život podle svých hodnot).

Postup při jednání se zájemcem o službu:

Cílem jednání se zájemcem o sociální službu (dále jen „zájemce“) je získání potřebných informací o zájemci, zda zájemce spadá do cílové skupiny a jsme schopni poskytnout potřebnou péči a zároveň předání dostatku informací o domově, aby se zájemce mohl rozhodnout, zda chce využívat naše služby.
Jednání se zájemcem vedou sociální pracovnice nebo ředitelka domova, které mohou v případě potřeby přizvat další pracovníky (lékařku, všeobecnou sestru, fyzioterapeutku, pracovníka v sociálních službách atd.).
Základní informace o poskytované službě lze nalézt na webových stránkách organizace (Základní prohlášení, poskytované služby, Žádost o poskytování sociální služby, Sazebník úhrad za ubytování a stravu, Domácí řád, vzorová smlouva, nabídka aktivizačních činností).
Zájemce se může na domov obrátit telefonicky, elektronickou poštou, písemně či osobně. Vždy upřednostňujeme předem domluvené osobní setkání se zájemcem o sociální službu, kdy je možné seznámit se a předat informace o službě, případně navrhnout jinou vhodnou sociální službu.

Jaké informace zájemci předáváme:

- ☐ Druh poskytované služby
- ☐ Rozsah poskytované služby, úhrada za službu
- ☐ Okruh osob, kterým je služba určena
- ☐ Poskytované služby (včetně fakultativních)
- ☐ Způsob podání žádosti
- ☐ Podmínky přijetí
- ☐ Práva a povinnosti zájemce
- ☐ Kontaktní údaje
- ☐ Sociální poradenství

Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci Praha 15

Jaké informace od zájemce získáváme:

- Představy o službě, požadavky, očekávání, zájem
- Osobní cíl
- Zdravotní stav zájemce
- Sociální situace zájemce
- Kontaktní údaje

První kontakt se zájemcem o sociální službu

a) První kontakt je většinou zahájen rodinou zájemce (např. pokud je zájemce hospitalizován ve zdravotnickém zařízení), případně opatrovníkem zájemce či sociální pracovnicí přímo ze zdravotnického zařízení.

b) Sociální pracovnice vítá osobní návštěvu zájemce, jelikož již při prvním jednání má zájemce možnost vyjádřit své požadavky, očekávání a osobní cíle, s čím přichází žádat o službu, a má příležitost ujasnit si, zda je pro něj nabízená služba vhodná. Sociální pracovnice zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny klientů a zda jsme schopni poskytnout potřebnou péči a naplnit cíle a přání zájemce. Tyto informace slouží jako podklad pro stanovení jeho osobních cílů a individuálního plánování služby v našem domově.

c) Pokud není možné, aby se zájemce osobně účastnil jednání o poskytování služby, například ze zdravotních důvodů (umístění na LDN), doporučujeme rodině zájemce předat co nejvíc informací zájemci, a to po osobní návštěvě v zařízení (pořízení fotografií ze zařízení, informací od sociálních pracovnic, z internetu, referencí od známých či sociálních pracovnic ze zdravotnických zařízení, letáku zařízení atd.)

d) V případě, že se již při prvotním jednání zjistí, že zájemce nespadá do naší cílové skupiny klientů nebo nejsme schopni poskytnout potřebnou péči, sociální pracovnice poskytne zájemci základní sociální poradenství a doporučí jiný způsob řešení nepříznivé sociální situace zájemce spolu s předáním kontaktů na vhodnou sociální službu.

Zápis z jednání se zájemcem o sociální službu

a) Sociální pracovnice při jednání provede písemný záznam na formulář *Záznam o šetření a sociálního šetření, ve* kterém zjišťuje kontaktní údaje zájemce, jeho sociální situaci, zdravotní stav a požadavky, očekávání a osobní cíle, ale také např. dostupnost jiných sociálních služeb. Zároveň předá informace o poskytované službě, seznámí zájemce s ceníkem poskytovaných služeb, s postupem při uzavírání smlouvy a je mu nabídnuta prohlídka domova. Případně mu jsou nabídnuta jiná řešení jeho nepříznivé sociální situace.

b) V případě, že má zájemce o sociální službu ustanoveného opatrovníka, zjišťuje sociální pracovnice oprávněnost opatrovníka jednat a uzavírat smlouvu za zájemce o službu, a to dle rozsudku o omezení svéprávnosti, jehož kopii opatrovník dodá společně s žádostí. Opatrovník je informován také o postupu při uzavírání smlouvy klienta do domova, a to i **bez souhlasu klienta** dle zákona o sociálních službách v platném znění.
Sociální pracovnice podá informaci také o možnosti, kdy zájemce není schopen právního jednání a nemá opatrovníka. V tomto případě je zájemce zastoupen při uzavírání smlouvy Obecním úřadem obce s rozšířenou působností, a to na základě lékařského posudku.

c) Formulář *Záznam o šetření a sociálního šetření* jsou přílohou k dodané vyplněné žádosti o poskytování služby. Pokud žádost nebyla dodána a zájemce nenastoupí, je formulář z jednání uchován v tištěné podobě po dobu 1 roku a poté skartován dle skartačního řádu.

Žádost o poskytnutí sociální služby

Kde lze získat žádost o poskytování sociální služby v CSOP Praha 15- DZR ?

Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci Praha 15

 Žádost si zájemce může stáhnout z našich webových stránek: http://www.csop-praha15.cz/, ve složce Dokumenty pro žadatele o pobytovou službu – DZR.

 Žádost si zájemce může osobně převzít v domově u sociálních pracovnic.

 Žádost můžeme zaslat poštou, či mailem nebo osobně přinést sociálnímu pracovníkovi.

Co je součástí žádosti?

- ***Žádost o poskytnutí sociální služby*** – formulář vyplní zájemce, příp. opatrovník, zmocněnec, zástupce či sociální pracovnice ve zdravotnickém zařízení.

Žádost podepíše zájemce o službu, příp.:

a) opatrovník – k žádosti přiloží kopii rozsudku soudu o opatrovnictví,

b) zmocněnec – k žádosti přiloží úředně ověřenou plnou moc zmocněnce,

c) zástupce – k žádosti přiloží kopii rozsudku soudu o právním zastoupení.

- ***Posouzení potřebnosti péče*** – formulář vyplní zájemce, příp. rodina, která zájemce dobře zná, opatrovník, příp. sociální pracovnice ve zdravotnickém zařízení. Formulář slouží v rámci sociálního šetření pro získání aktuální informace o schopnostech zájemce postarat se o svou osobu, úroveň soběstačnosti a o jeho možnostech řešit svou nepříznivou sociální situaci.
- ***Vyjádření lékaře*** – formulář vyplní praktický, příp. odborný lékař (např. psychiatr) za finanční částku dle sazebníku lékaře.
- ***Informace o postupu ve věci vyřízení žádosti a kontakty na sociální pracovnice***
- ***Sazebník úhrad za ubytování a stravu***

V případě, že žádost bude dodaná v jiné než předepsané formě, sociální pracovnice si vyžádá chybějící údaje k doplnění. Přestože je žádost podepsaná jinou osobou než zájemcem, vždy záleží na konečném rozhodnutí zájemce, zda bude využívat naši službu.

Jakým způsobem lze žádost doručit?

- Osobně – tuto možnost preferujeme - zájemce má možnost prodiskutovat se sociální pracovnicí všechny náležitosti žádosti, příp. doplnit chybějící údaje, je možné, že se některé skutečnosti změnily oproti prvotnímu kontaktu.
- Poštou, příp. mailem (naskenovanou) čitelnou a při osobním setkání zájemce dodá originál žádosti.

Postup při vyřizování žádosti

a) Sociální pracovnice žádost převezme, zkontroluje všechny její potřebné náležitosti, případně si vyžádá jejich doplnění a přidělí pořadové číslo žádosti o pobytovou sociální službu. Poté žádost posuzuje sociální pracovnice, sociální pracovnice vyřizující žádosti, vedoucí sestra. Konečné rozhodnutí o přijetí/nepřijetí žadatele vydává ředitelka domova.

b) V případě, že je volná kapacita - sociální pracovnice se telefonicky dohodne se zájemcem o případném nástupu v termínu, který bude vyhovovat oběma stranám. Zároveň je zájemci zaslán písemně potvrzený termín, informace o průběhu nástupu, vzorová smlouva, Domácí řád, Doporučený seznam věcí, které je zapotřebí mít při nástupu s sebou. Zájemce o službu při uzavírání smlouvy předloží platný občanský průkaz, výměr starobního důchodu, rozhodnutí o příspěvku na péči, kartičku zdravotní pojišťovny.

c) V případě, že není volná kapacita - sociální pracovnice žádost zaeviduje do evidence žadatelů, se kterými nelze uzavřít smlouvu z kapacitních důvodů a písemně/mailem o tom do 15 dnů informuje zájemce, poskytne mu základní sociální poradenství a doporučí jiné řešení jeho nepříznivé sociální situace. Po uvolnění kapacity vyzve zájemce k nástupu do zařízení.

d) Pokud z kapacitních důvodů nebylo možné se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby a od přijetí a zaevidování žádosti uplyne více jak 1 rok, sociální pracovnice zjišťuje, nejprve telefonicky nebo mailem, zda zájem o poskytování sociální služby v našem domově trvá. Každou výraznou změnu zdravotního stavu či sociální situace zájemce doporučujeme oznámit sociální pracovnici. K tomuto účelu zašle sociální pracovnice zájemci formulář Posouzení potřebnosti péče, příp. formulář Vyjádření lékaře, k vyplnění. Osobní návštěva sociální pracovnice v bydlišti zájemce je z časových a finančních důvodů praktikována pouze na vyžádání zájemce.

e) Pokud zájemce odmítne přijetí do zařízení, žádost je přesunuta mezi žádosti neurgentní, případně na základě přání zájemce je žádost vyřazena z evidence.

Dle jakých kritérií postupujeme při vyřizování žádosti?

- Nepříznivá sociální situace zájemce + posouzení potřeb zájemce
- Zdravotní stav (péče o zdraví, zdravotní rizika)
- Nedostupnost jiných zdrojů pomoci
- Příslušnost k MČ Praha 15 a k hl. Městu Praha
- Cílová skupina klientů

Nepříznivá sociální situace zájemce + posouzení potřeb zájemce
Zájemce žije osamoceně, blízké osoby nejsou schopny poskytnout potřebnou péči, zájemce opustila pečující osoba, nevyhovují bytové podmínky (bezbariérovost, špatná hygiena, hrozící vystěhování apod.)
Zdravotní stav (péče o zdraví, zdravotní rizika)
Zvýšené nároky na ošetřovatelskou péči, opakovaná hospitalizace, ne/schopnost dodržovat léčebný režim, provádění léčebných a ošetřovatelských opatření apod.
Nedostupnost jiné vhodné sociální služby
Nedostupnost jiné vhodné sociální služby blízce souvisí s nepříznivou sociální situací zájemce. Pokud zájemce nemá možnost zajistit své potřeby např. pomocí Pečovatelské služby, odlehčovací služby apod.
Příslušnost k MČ Praha 15 a k hl. Městu Praha
Pro poskytování pobytové sociální služby v našem domově mají přednost žadatelé z MČ Praha 15 a hl města Prahy. Poskytovatel může poskytnout sociální službu i v případě, že má žadatel z jiného kraje než hl. město Praha svou rodinu a má zájem být jí na blízku. Přihlíží se také k tomu, zda žadatel z jiného kraje má velmi nepříznivou sociální situaci, rodina mu nemůže poskytnout potřebnou péči ani nemá možnost využít jiné vhodné sociální služby ve svém okolí.

Smlouva: viz vzorová smlouva

Plán potřebné podpory se stanoví po dohodě s uživatelem sociální služby. Individuální plán k jeho/jejich dosažení, jeho vyhodnocování, realizaci a způsob spolupráce s rodinnými příslušníky stanoví vedoucí pobytových služeb ve spolupráci s pracovníky sociálních služeb, určených pro individuální plánování průběhu sociální služby.

Přehled základních činností pro konkrétní stupně závislosti
I. stupeň (lehká závislost)

- Příprava stravy – servírování stravy mimo jídelní prostory (jídelní kouty, pokoje)
- Podávání a porcování stravy – servírování na talíře, krájení masa, příloh atd.

- Koupání nebo sprchování – s dohledem a podporou
- Mytí těla – podpora při omývání některých částí těla
- Provedení jednoduchých ošetření – ošetření lehkých poranění nevyžadujících odborné ošetření
- Zapojení do sociálních aktivit
- Chůze po schodech – podpora při chůzi dolů a nahoru
- Dodržování léčebného režimu (např. KO diabetu)
- Udržování pořádku – pomoc při úklidu skříně, stolku apod.
- Ohřívání jednoduchého jídla – vaření kávy, čaje, ohřívání potravin apod.
- Běžný úklid pokoje – stírání prachu, zalévání květin atd.
- Péče o lůžko – stlaní a převlékání ložního prádla

II. stupeň (středně těžká závislost)

- Úkony péče pro I. stupeň a dále:
- Chůze po rovině – podpora při chůzi
- Oblékání, svlékání, obouvání
- Přemísťování předmětů denní potřeby – úklid toaletních potřeb, čistého prádla atd.
- Zapojení do sociálních aktivit – např. ergoterapie
- Uspořádání času, plánování života – individuální plány
- Obstarávání osobních záležitostí – pomoc při obstarávání

III. stupeň (těžká závislost)

- Úkony péče pro I. a II. stupeň a dále:
- Přijímání stravy, dodržování pitného režimu – krmení, hydratace, sledování pitného režimu
- Výkon fyziologické potřeby včetně hygieny
- Vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
- Stání, schopnost vydržet stát – vertikalizace
- Celková koupel na lůžku – včetně mytí vlasů
- Orientace v přirozeném prostředí

IV. stupeň (úplná závislost)

- Úkony péče pro I., II. a III. stupeň a dále:
- Sezení, schopnost vydržet v poloze v sedě – podpora při změně polohy, zvyšování vitální kapacity plic
- Komunikace slovní, písemná, verbální – pomoc při neschopnosti vyjádření potřeby
- Orientace vůči jiným fyzickým osobám v čase a mimo přirozené prostředí
- Komplexní péče o klienta – ošetřovatelská péče, pečovatelská péče

Povinností poskytovatele sociálních služeb je zajišťovat základní a fakultativní činnosti pobytové služby s odbornou péčí řádně a včas.

Uživatel sociální služby se ve smlouvě zaváže dodržovat ujednání vyplývajících ze smlouvy.
Uživatel je informován o právu nahlížet do své sociální a ošetřovatelské karty, které jsou o něm vedeny.
Uživatel sociálních služeb má právo si stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb.

Uživatel sociálních služeb si může ve smlouvě určit kontaktní osobu, na niž se bude poskytovatel sociálních služeb obracet při realizaci pobytové služby.

Změna smlouvy:

Rozsahu úkonů se provede písemným návrhem v ceníku za pobytovou službu, který je součástí smlouvy o poskytování pobytové služby. Změny v sazebníku je možno provádět pouze na základě rozhodnutí Rady MČ Praha 15.

Uživatel sociálních služeb nemůže práva ze smlouvy postoupit na jiného.
V případě, že zájemce o pobytovou službu je omezen ve způsobilosti k právním úkonům, či je zbaven způsobilosti k právním úkonům, uzavírá a podepisuje smlouvu za něho jeho soudem ustanovený opatrovník. V případě, že zájemce o pobytovou službu je plně způsobilý k právním úkonům, uzavírá tuto smlouvu svým vlastním jménem. V případech, kdy uzavření a sepsání smlouvy může zájemci o sociální služby způsobit potíže, může jí sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné určené osoby, vždy ji však sjednává vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat. V případě přistoupení k závazku ze strany kontaktní osoby či osoby blízké nebo zastupující osoby ve smlouvě, podepisuje smlouvu zastupující osoba.

Pro uzavírání smlouvy platí občanský zákoník, který také upravuje případné zastoupení zájemce o sociální službu.

Uživatel při nástupu musí mít platný občanský průkaz a platnou kartu pojištěnce zdravotní pojišťovny, u níž je pojištěn. Dále hygienické potřeby (mýdlo, hřeben, zubní pastu, žínky, termosku apod.), léky a v případě potřeby inkontinentní pomůcky. Oblečení uživatele musí být řádně označeno jménem.
Uživatel je registrován u svého praktického lékaře, nebo se může zaregistrovat u praktického lékaře, který dochází do CSOP.

Při nástupu na pobytovou službu je uživatel seznámen s Domácím řádem, Návštěvním řádem a s prostory a chodem zařízení.

V Praze dne:

Podpis uživatele:

Podpis opatrovníka: